

Technická univerzita v Liberci
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2009

Lenka Polívková

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Sociálních studií a speciální pedagogiky

Studijní program: Sociální práce

**Studijní obor
(kombinace):** Penitenciární péče

MEDIACE MEDIATION

Bakalářská práce: 08-FP-KSS- 4024

Autor:

Lenka POLÍVKOVÁ

Podpis:

.....

Adresa:

Hrdinů 122/11

460 12, Liberec 12

Vedoucí práce: Mgr. Květuše Sluková

Konzultant:

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
69	1	1	3	21	1+1 CD

V Liberci dne 25. 10. 2009

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení:

Lenka Polívková

Adresa:

Jiráskova 386, 460 12 Liberec 12

Studijní program:

Sociální práce

Studijní obor:

Penitenciární péče

Kód oboru:

7502R023

Název práce:

MEDIACE

Název práce v angličtině:

MEDIATION

Vedoucí práce:

Mgr. Květuše Sluková

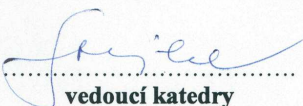
Termín odevzdání práce:

15. 04. 2009

Bakalářská práce musí splňovat požadavky pro udělení akademického titulu „bakalář“ (Bc.).


vedoucí bakalářské práce


děkan FP TUL


vedoucí katedry

Zadání převzal (student): Lenka Polívková

Datum: 28. 02. 2008

Podpis studenta:

Cíl práce:

Zjištění typů konfliktů vhodných k mediaci v Libereckém kraji a používání mediace při jejich řešení.

Základní literatura:

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HENDL, J. *Přehled statistických metod zpracování dat: Analýza a metaanalýza dat*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-820-1.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-1591-0.

RISKIN, L. L a kol. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. 1. vyd. Praha:, 1997. Pallata. ISBN 80-901710-6-0.

ŠUBRT, Jiří. *Kapitoly ze soc. veřejného mínění*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-522-1

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese: Variabilita a patologie lidské psychiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.o

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala všem, kteří mi byli oporou při psaní této práce, zejména její vedoucí Mgr. Květuši Slukové za odborné vedení BP a ochotu a profesionální přístup po celou dobu mého studia na TU v Liberci,

dále mým kamarádkám Mgr. et Ing. Alexandře Hochmanové za inspiraci, cenné rady, četné odborné diskuze a klíčové připomínky při zpracování, Mgr. Renatě Remešové za jazykovou korekturu, PhDr. Lence Helšusové Václavíkové, Ph.D. za poskytnutou literaturu.

Zvláštní poděkování patří účastníkům mého výzkumu za jejich čas a ochotu účastnit se tvorby této BP.

Velký dík náleží mé rodině za prostor ke studiu, trpělivost a podporu.

Anotace

BP se zabývala mediací jako metodou řešení konfliktů. Cílem práce bylo popsat situaci na trhu mediačních služeb ve městě Liberci a navrhnout opatření vedoucí ke zlepšení komunikace o mediaci mezi odbornou a laickou veřejností. Práce je rozdělena na dvě hlavní části – teoretickou a praktickou. V teoretické části je popsána metoda mediace, problematika konfliktů a způsoby řešení konfliktů. Praktická část zjišťuje pomocí řízených rozhovorů, jak je v Liberci metoda mediace známá a jaké jsou představy o mediaci mezi laickou i odbornou veřejností. Obsahuje praktické šetření a jeho zpracování. V závěru práce jsou shrnuty výsledky průzkumu a navržena praktická opatření navazující a reagující na výstupy z praktického šetření.

BP klíčová slova: mediace, mediátor, konflikt, řešení

Resume

Bachelor work deals with mediation as with the method for conflict solution. The aim of the work is to describe recent situation of mediation services in Liberec and to propose measures leading to mediation oriented PR communication improvement. The work is divided into two parts – theoretical and practical. The theoretical part covers mediation methodology description and conflicts classification. The practical part includes research and the analysis of gathered data. Data were obtained via directed dialogue method. The final part of the work summarizes research results and based on it proposes measures towards mediation method knowledge improvement.

Key words: Mediation, Mediator, Conflict, Solution

Annotation

In die Bakkalararbeit ging es um die Mediation als Methode der Konfliktlösung. Das Ziel der Studie war es, die Marktlage der Mediation in Liberec zu beschreiben und Maßnahmen zur Verbesserung der Kommunikation der Vermittlung zwischen der beruflichen und der allgemeinen Öffentlichkeit vorzuschlagen. Die Arbeit ist in zwei Hauptteile - Theorie und Praxis unterteilt. Im theoretischen Teil beschreibt die Methode der Mediation, Konfliktmanagement und Themen wie Konflikte gelöst werden. Praktischer Teil bestimmt durch kontrollierte Interviews als Methode der Mediation in Liberec bekannt, und was sind die Ideen der Vermittlung zwischen Laien-und Fachöffentlichkeit. Enthält praktische Untersuchung und Behandlung. Im Abschluss der Arbeit fasst die Ergebnisse der Umfrage und die vorgeschlagenen praktischen Follow-up und reagieren auf die Ausgänge aus einer praktischen Prüfung.

Schlussselworte: Mediation, Mediator, Konflikt, Losung

OBSAH

Seznam použitých zkratk a symbolů	10
1 ÚVOD	11
2 TEORETICKÁ ČÁST.....	13
2.1 Dějiny mediace.....	13
2.1.1 Dějiny mediace v České republice	13
2.1.2 Dějiny mediace ve světě.....	14
2.2 Současnost mediace.....	14
2.2.1 Současnost mediace v České republice	14
2.2.2 Současnost mediace v zahraničí.....	17
2.3 Mediace	18
2.3.1 Vymezení pojmu mediace	18
2.3.2 Legislativní ukotvení mediace	19
2.3.3 Fáze mediace	20
2.3.4 Průběh - postup mediace	21
2.3.4.1 Mediační dohoda jako výsledek mediace a její parametry.....	22
2.3.4.2 Typy mediačních dohod	23
2.3.5 Výhody a nevýhody mediace	24
2.3.6 Uplatnění mediace.....	25
2.3.7 Kontraindikace k mediaci.....	26
2.4 Mediátor	26
2.4.1 Role a úkoly mediátora.....	27
2.4.2 Nejčastější chyby mediátora.....	28
2.4.3 Typy mediátorů	28
2.4.2 Pomůcky, prostředky mediátora.....	29
2.4.3 Probační a mediační služba České republiky	30
2.5 Konflikt jako předmět mediace	34
2.5.1 Druhy konfliktů:	34
2.5.2 Vývoj konfliktu	36
2.5.3 Přístupy k řešení konfliktu	36
2.5.5 Řešení konfliktů	37
2.5.5.1 Spontánní řešení konfliktů	38
2.5.5.2 Záměrné řešení konfliktů	38
2.5.5.2.1 Řešení účastníky konfliktu	38
2.5.5.2.2 Řešení další osobou	38
3 PRAKTICKÁ ČÁST.....	42
3.1 Úvod praktické části	42
3.2 Cíl praktické části	43
3.3 Metodologie výzkumu.....	43
3.3.1 Stanovení otázek průzkumu	45
3.3.2 Předvýzkum.....	48
3.4 Vzorek	49
3.4.1 Výběr vzorku.....	49
3.4.2 Popis vzorku.....	50
3.5 Průběh průzkumu	52
3.5.1 Metoda sběru dat	52
3.5.2 Použité triangulace	53
3.5.3 Etické aspekty průzkumu	54

3.6 Výsledky průzkumu	54
3.6.1 Příprava dat ke zpracování	54
3.6.2 Interpretace dat	56
3.6.3 Shrnutí výzkumu, diskuse a formulace doporučení	62
4 ZÁVĚR.....	67
5 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	68
6 PŘÍLOHY.....	69
6. 1 Výpověď respondenta s ukázkou primárního kódování.....	69

Seznam použitých zkratek a symbolů

ad.:	a další
aj.:	a jiné
atd.:	a tak dále
atp.:	a tak podobně
AMČR:	Asociace mediátorů České republiky
BP:	bakalářská práce
ČR:	Česká republika
cit.:	citováno
ES:	Evropské společenství
EU:	Evropská unie
hod.:	hodina
in:	v
IT:	informační technologie
kap.:	kapitola
kol.:	kolektiv
např.:	například
odst.:	odstavec
PMS:	Probační a mediační služba
resp.:	respektive
Sb.:	Sbírky
SPJ:	Sdružení pro rozvoj sociální práce v justici
stol.:	století
tis.:	tisíc
tzn.:	to znamená
tzv.:	takzvané
vč.:	včetně
vyd.:	vydání
zejm.:	zejména

1 ÚVOD

Konflikty mezi lidmi jsou nevyhnutelné a přirozené. Jsou běžnou součástí života.

Nedají se ze života zcela vymazat, dají se ale úspěšně řešit.

Mediace je metoda mimosoudního řešení sporů. Jedná se o formu společného jednání znesvářených stran sporu a mediátora, při kterém mediátor pomáhá těmto dvěma stranám nejprve spolu účinně a slušně komunikovat a v další fázi hledat řešení, která jsou pro obě strany přijatelná.

V porovnání s ostatními způsoby řešení sporů např. soudní cestou, jde o mnohem efektivnější a úspěšnější způsob, který šetří čas i finance účastníků. Další výhodou mediace je, že zároveň zachovává slušné mezilidské vztahy.

Mediace se běžně používá v mnoha zemích všech kontinentů při rozvodech manželství, dohodách o výchově dětí, dělení majetku, při sousedských sporech, sporech na pracovišti, na školách atd.

Z nějakého, mně zatím neznámého důvodu, se mediaci přes veškeré snahy odborníků, nepodařilo rozšířit do širšího povědomí obyvatel České republiky. Zná a používá ji jen malé procento populace. Není nabízena příslušnými odborníky z pomáhajících profesí. Jsme posledním státem v Evropské unii, který nemá mediaci uzákoněnou samostatným zákonem.

Zjistit, proč tomu tak je, je smyslem předkládané bakalářské práce.

Bakalářská práce je rozvrhnutá do 6 hlavních kapitol. V úvodu čtenář najde pohnutky vedoucí k výběru daného tématu a cíl práce. Dále je uvedeno členění na hlavní kapitoly a nastíněn jejich stručný obsah.

Teoretická část zasvěcuje čtenáře do problematiky mediace jako metody řešení konfliktů. Je zde definována, popsána její historie i současnost v České republice i v zahraničí. Je věnován prostor průběhu mediačního sezení, mediátorovi jako člověku, který mediace vede. Je vymezen konflikt jako předmět mediace. Specifikovány typy konfliktů, pro které je tato metoda vhodná. Dále teoretická část pojednává o výhodách i nevýhodách mediace a jejím postavení mezi ostatními způsoby řešení konfliktů.

Praktická část si dává za cíl pomocí rozhovorů s respondenty zjistit a popsat, jak je mediace jako metoda řešení konfliktů známá a rozšířená mezi laiky i odbornou veřejností v regionu Liberec a jak si lidé představují svého mediátora a mediaci samotnou.

V závěru práce jsou navržena praktická opatření navazující a reagující na výstupy z praktického šetření, jejichž cílem je zlepšit komunikaci o mediaci mezi laickou a odbornou veřejností.

Práce je doplněna o názory autorky a výpovědi respondentů.

Bakalářská práce vychází z nastudované odborné literatury, která je průběžně a podle normy citována v příslušných pasážích a uvedena v seznamu použitých informačních zdrojů. Tento seznam je nedílnou součástí bakalářské práce.

Bakalářská práce je psána s respektem k rovnosti pohlaví. Vzhledem k předepsanému rozsahu a pro větší přehlednost textu jsou používána jen pojmenování v mužském rodě, kterými jsou myšlena i příslušnice ženského rodu, není-li uvedeno jinak. Např. hovoříme-li o mediátorech či respondentech, máme na mysli zároveň i mediátorky a respondentky.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Dějiny mediace

Mediace je metoda kultivovaného řešení konfliktů a sporů dvou stran za asistence strany třetí, neutrální, která umožňuje domluvit se bez soudců a advokátů.

Mediace se vyvíjela v různých společenských zřízeních, dobách i geografických podmínkách, jak se můžeme přesvědčit z děl významných myslitelů a filosofů. Konflikty provázejí lidstvo po celou jeho dlouhou historii a tak s postupem času byly vyzkoušeny a používány různé způsoby a metody řešení sporů včetně řešení pomocí třetí osoby.

2.1.1 Dějiny mediace v České republice

Historie mediace jako metody řešení sporů má své kořeny již ve starověku, kdy se občané ve svých sporech s komunitou nebo s příbuzenstvem obraceli raději na tzv. rozhodčí řízení než na soud. Rozhodčí řízení (mimosoudní řešení sporů) má společné prvky s mediací, proto je lze chápat jako součást vývoje mediační techniky.

Ve středověku, někdy kolem roku 1300, se začalo při řešení trestných činů, kromě soudních procesů, mimo jiné využívat i tzv. smírčích křížů, které reprezentují posun v řešení trestných činů. Tzv. smírčí kříž již nepožaduje striktně smrt za smrt jako dříve soud, ale přihlíží i k okolnostem a příčinám trestných činů - zejména u smrtelných nehod a vražd. Pachatel už nemusí být pokaždé popraven. Někdy je zavázán k pokrytí soudních výloh, nákladů na pohřeb oběti a výživného pro pozůstalé děti a zaplacení tzv. hlavního (poplatek za hlavu oběti). Součástí dohody uzavírané s rodinou oběti je domluva, že nebudou usilovat o pomstu a smír obou stran. Pachatel musí postavit na místě vraždy vlastnoručně vytesaný kamenný kříž nebo kapličku na památku oběti a to i jako výstrahu současným i dalším generacím. Tento přístup přetrval až do 16. století.

Kromě smírčích křížů se používaly i další způsoby řešení trestných činů. Majetnější občané se mohli prakticky vyplatit z kteréhokoli trestného činu. Ti, kteří neměli finance na své vyplacení, podléhali zase fyzickým trestům. (Holá, 2003)

2.1.2 Dějiny mediace ve světě

Zárodky mediace jsou patrné už ve staré čínské, japonské i židovské kultuře. Novodobá éra mediace se datuje od 1. poloviny 20. století, kdy metodu do USA a Kanady přinesli čínští a židovští imigranti, kteří mediaci již dlouho znali a používali. K rozšíření do praxe došlo koncem 60. až 70. let 20. století politickými představiteli a společenskými organizacemi. Největšího rozmachu mediace dosáhla v posledních třiceti letech 20. století, kdy se začala používat zpočátku v občansko-právních řízeních v zemích s tradičním anglosaským právním systémem zejména v USA, Kanadě, Velké Británii a v Německu. Předtím - do roku 1965 - byla používána pouze v laboratorních podmínkách, jak uvádí R. A. Baruch a J. P. Folger (1994, s. 1-11).

Díky pozitivnímu přijetí v laických i odborných kruzích se tato metoda brzy ujala v různých předmětech sporů od sousedských sporů přes rozvody, školní a pracovní konflikty až po konflikty ekologické či spotřební. Dnes je ve světě běžně užívanou metodou řešení sporů. Riskin a kol. (1997, s. 10) uvádí, že v USA je při řešení sporů mediace využívána v 60-70 % případech, z čehož 2 třetiny mediačních sezení končí úspěšně, tj. uzavřením dohody.

2.2 Současnost mediace

2.2.1 Současnost mediace v České republice

V České republice můžeme slyšet o mediaci od 90. let 20. století, kdy neziskové organizace s významným přispěním nadace USA „Partners for Democratic Change“ pořádají ve spolupráci se svými zahraničními partnery první semináře a mediační výcviky.

V současné době se mediace používá jako jedna z metod sociální práce s klienty, začala se vyučovat na několika českých právních a sociálních fakultách (Brno, Praha, Plzeň) a např. v Praze a ve Vsetíně fungují při městských zastupitelstvech tzv. smírčí soudy pro řešení přestupků a sporů mezi občany.

Významný podíl na rozšíření mediace v ČR má americká nadace Partners for Democratic Change a níže uvedené společnosti a sdružení:

- **„Centrum dohody“** (dříve FACIA- České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů), které bylo založeno v roce 1991 jako vzdělávací a poradenská organizace v oblasti vyjednávání a řešení konfliktů a které začalo jako první v ČR nabízet řešení konfliktů metodou mediace. Centrum dohody je zařazeno v síti evropských vzdělávacích center „Partners for Democratic Change“, což je americká nadace, která podporuje rozvoj demokracie ve střední a východní Evropě.
- **„Asociace mediátorů České republiky“** (AMČR) je nevládní organizace sdružující mediátory a občany podporující myšlenku a šíření mediace, která byla založena skupinou mediátorů, facilitátorů a trenérů v roce 2000. Jejím cílem je šíření idey mediace, zavádění mediace do praxe, akreditované vzdělávání a profesionalizace mediátorů. Asociace mediátorů České republiky také mimo jiné formulovala Standardy mediace a Etický kodex mediátorů. Od roku 2004 spolupracuje s Českou advokátní komorou, Soudcovskou unií České republiky, institucí pro Sociální práci v trestní justici a s Ministerstvem spravedlnosti České republiky na projektu Mediace v netrestních věcech financovaném Open Society Fund Praha. Asociace je od roku 2003 členem Světového fóra mediátorů (WMF) a od roku 2008 členem Iniciativy Evropské mediátorské sítě (EMNI). V čele AMČR stojí přední česká socioložka a mediátorka paní Tatjana Šišková. (www.amcr.cz)
- **„Společnost pro rodinnou mediaci“** - je občanské sdružení, založené v roce 1995, které se specializuje na rodinnou a rozvodovou mediaci. Spolupracuje

s orgány státní správy a samosprávy, např. orgány péče o děti a s profesními organizacemi, zejména manželskými poradnami. Podporuje výkon mediace v praxi, pořádá výcviky mediace a zakládá síť středisek rodinné mediace. Cílem této společnosti je, aby byla mediace uznána jako alternativa k soudnímu projednávání rodinných sporů. Společnosti pro rodinnou mediaci se podařilo realizovat projekt Středisek rodinné mediace jako modelových pracovišť, kde bylo ověřováno praktické provádění rodinné mediace ve vybraných okresech ČR. Mediační služby byly hrazeny částečně rodiči a částečně z grantů Evropské unie. V rámci projektu byla nastavena spolupráce se soudci rodinných kauz. Dokonce byl realizován výcvik opatrovnických soudců v technikách řešení sporů včetně mediační techniky. Cílem tohoto kurzu bylo informovat soudce o metodě mediace a seznámit je s touto technikou, jejími účinky a výhodami. (Holá, 2003)

- **„Smírčí rady“** mají svůj původ a dlouhou tradici v USA, kde skvěle fungují v obcích. Zabývají se řešením konfliktů v komunitách pomocí vyškolených mediátorů profesionálů i laiků z různých profesí. Jejich specializací jsou etnické konflikty, dále spory sousedské, náboženské, pracovní, školní, spory mezi nájemníky a nájemci. V České republice jsou smírčí rady založeny při městských zastupitelstvech např. v Praze a ve Vsetíně. (Holá, 2003, s. 160-170)
- **“Probační a mediační služba České republiky”**- státní instituce zřízená státem dne 1. ledna 2001, která se zabývá realizacemi alternativních trestů, probací a mediace v trestní oblasti. Její činnost je legislativně ukotvena v Zákonu č. 257/2000 Sb. (Více o Probační službě v kapitole 2.4.3)
- **“Sdružení pro rozvoj sociální práce v justici” (SPJ)**- založené v roce 1994, sdružuje pracovníky Probační a mediační služby ČR, psychology, právníky, sociální pracovníky, pedagogy a další odborníky, kteří spolupracují v oblasti trestní justice zejména na projektech tvorby a realizace alternativních a

výzkumných projektů, výukových programů a zavádění nových trendů a postupů do práce s občany dotčenými trestnou činností.

2.2.2 Současnost mediace v zahraničí

USA a Kanada, které mají dlouholeté zkušenosti jak s mediačními programy v justici tak v civilní oblasti, jsou považovány za kolébkou mediace. Mezi průkopníky mediace ve světě patří **Journal of Conflict Resolution** - americký časopis vycházející od roku 1957 v USA na Michiganské univerzitě, který má velké zásluhy na šíření mediace.

V **Evropě** existuje vícero mediačních modelů uplatňovaných v praxi. Stálá evropská konference pro otázky probace (Conference Permanente Europeenne de la Probation – CEP) velmi úzce spolupracuje s Výborem expertů Rady Evropy na sladění představ právníků a dalších odborníků spojených s justicí a odborníků z psychosociální oblasti (psychologové, sociální pracovníci, mediátoři civilních sporů). Lenka Holá uvádí (2003, s. 162), že hlavním cílem Výboru expertů Rady Evropy pro mediaci v trestních věcech je vytvořit její společné principy tak, aby byly přijatelné pro sociální pracovníky, pedagogy, psychology i právníky.

Francie má ošetřeno používání mediace v civilní oblasti Zákonem o mediaci z roku 1995. Řeší-li spor soud, může soudce rozhodnout, se souhlasem obou stran sporu, o mediačním projednání. V praxi to znamená, že se sepiše dohoda o mediaci, kde se vymezí předmět mediace, přibližná doba jednání (obvykle 3 měsíce), cena za mediaci a způsob úhrady. Mediátor vede mediační sezení a soudce průběžně informuje. Po skončení mediace odevzdá soudci výslednou mediační dohodu. Soudce tuto dohodu na jejich přání potvrdí a stanoví odměnu mediátorovi. Soudce může mediační jednání také kdykoliv ukončit, přeje-li si to mediátor nebo některá ze stran sporu.

V **Norsku** byla mediace donedávna povinná při každém rozvodu na základě Zákona o zrušení manželství z roku 1918. Ve věcech výchovy, výživy a péče u dětí do 16 let rozhoduje celá soudní komise nikoliv jeden jediný soudce, jako je tomu v ČR. Dále zde pracují již od roku 1795 let Smírčí komise (Forlikssrad), které řeší veškeré osobní spory a konflikty kromě rodinných a trestních věcí. Tyto Smírčí komise existují ve všech obcích při místních zastupitelstvech. Jsou tříčlenné, složené z poučených laiků a jsou jmenované vždy po komunálních volbách. (Holá, 2003)

Polsko v roce 1995 založilo Sdružení pro zavedení mediace jako společný pilotní projekt psychologů, sociologů a pedagogů pro práci s nezletilými pachateli mimo soud. V Polsku se během uplynulých let hodně diskutovalo o tom, kdo může a nemůže být mediátorem, jaké má mít mediátor předpoklady, zda práce v justici a v mediačních službách je či není střetem zájmů atd. V současné době smí být mediátorem v Polsku polský státní občan, který je starší 26 let, má čistý trestní rejstřík, dostatečné životní zkušenosti a odborné znalosti z oblasti psychologie, sociologie a práva a nesmí být zaměstnancem vězeňské služby nebo orgánů činných v trestním řízení a justici. (Holá, 2003)

2.3 Mediace

2.3.1 Vymezení pojmu mediace

Slovo mediace je odvozeno z latinského „*mediare*“, což znamená být uprostřed, být mezi. Cílem mediace je nalezení konstruktivního řešení, formulace a realizování dohody, jejíž podoba je přijatelná pro obě (všechny zúčastněné) strany sporu. (www.wikipedia.cz)

Lenka Holá (2003, s. 50) definuje mediaci jako flexibilní a dobrovolný způsob řešení konfliktů, který využívá třetí, neutrální stranu – mediátora – k usnadnění jednání a řešení sporů.

Podle Riskina (1996, s. 10) je mediace neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů prostřednictvím třetí osoby – mediátora.

Mediace využívá a spojuje poznatky z více vědních oborů, zejména psychologie, sociální práce, práva a sociologie. Mediace se na rozdíl od psychoterapie, která se více orientuje na příčiny konfliktu, orientuje na budoucnost a na řešení. Její úspěšnost činí 70–80 %.

Podle H. Boserupa staví a stojí mediace na třech základech:

1. základech komunikace,
2. základech vyjednávání,
3. strukturování procesu.

2.3.2 Legislativní ukotvení mediace

V Evropské unii je mediace jako metoda řešení konfliktů hojně používána a legislativně upravena již ve všech jejích členských státech na rozdíl od ČR, kde je mediace legislativně zakotvena vlastním zákonem pouze v oblasti trestní. Uzákonění mediace netrestních sporů i přes veškeré snahy mnoha lidí a organizací v ČR stále chybí.

Asociace mediátorů ČR spolupracuje již několik let s týmem odborníků z Ministerstva spravedlnosti a dalšími odborníky z oblasti práva, psychologie a sociální práce na znění a přijetí Zákona o mediaci. Zákon je v současné době poněkoličtější projednáván v Parlamentu ČR. Měl by začít platit od roku 2011.

V současné době lze výkon mediace v ČR opřít alespoň o tyto právní dokumenty:

- **Zákon o mediaci a probaci č. 257/2000 Sb.**, který upravuje výkon mediace v **trestní oblasti** a fungování Probační a mediační služby ČR (viz kap. 2.4.3)
- **Novela Zákona o rodině z roku 1998**, která zavedla zrychlení rozvodů v případě, že manželé předloží **dohodu** o úpravě poměrů nezletilých dětí a dohodu o majetkovém vypořádání (podle **& 24 a 26**).
- **Směrnice Evropského Parlamentu a Rady Evropy č. 2000/52/ES, ze dne 21. května 2008**, o některých aspektech mediace v **občanských a obchodních věcech**, jejíž transpoziční lhůta uplyne 21. 5. 2011, upravuje některé vztahy mezi mediací a soudním řízením ve sporech s mezinárodním prvkem.
- **Doporučení Rady Evropy vládám členských států č. R(98)1** ze dne 21. 1. 1998 o zavádění, informování a podpoře rodinné mediace jako uznávaném prostředku řešení rodinných sporů

2.3.3 Fáze mediace

Proces mediace můžeme rozdělit na několik fází, které se více či méně liší podle druhů mediace a jednotlivých mediátorů. Například Riskin (1996, s. 33) člení proces mediace podle cílů, kterých se má v jednotlivých fázích dosáhnout, na fáze:

1. dohodnout se, že se bude mediovat,
2. porozumět problémům,
3. formulovat možná řešení,
4. dosáhnout dohody,
5. dohodu realizovat.

Jiří Plamínek (1994, s. 124) uvádí tyto fáze mediace:

1. zahájení mediace,
2. sbírání informací a definice problémů,
3. hledání možných variantních řešení,
4. hodnocení, vyjednávání a rozhodování,
5. sjednání dohody,
6. uskutečňování a revidování dohody.

Podle Holé (2003, s. 105) američtí mediátoři člení mediaci na :

1. úvodní slovo,
2. nerušený čas,
3. výměnu,
4. vytváření dohody,
5. sepsání dohody,
6. závěrečné slovo.

České fázování vychází z fázování amerického, ale je upravené pro naše prostředí:

1. zahájení mediace,
2. získání informací,
3. porozumění zájmům,
4. hledání řešení,
5. vytváření a sepsání dohody,
6. závěrečné slovo.

2.3.4 Průběh - postup mediace

Mediaci samotné zpravidla předchází rozhodnutí a domluva protistran na tom, že budou svůj spor řešit právě tímto způsobem. Poté následuje telefonický či emailový kontakt jednoho z nich, který zjišťuje volné termíny, podmínky mediace apod. Ve výjimečných případech domlouvá schůzku s druhou stranou sám mediátor. Mediátor si před samotnou mediací drží svou neutralitu. Neschází se se stranami konfliktu, nerozebírá s nimi podrobnosti, nedomlouvá strategie ani nic jiného kromě termínu, místa mediace a platebních podmínek. Při objednávce mediace si nechá stručně nastínit pouze o co se jedná (typ konfliktu) a zodpoví dotazy týkající se podstaty mediace.

Mediační sezení trvají obvykle 3 hodiny, které se dělí na 3 x 45 až 50 min jednání a 2 přestávky po 10 až 15 minutách. Může se stát, že se mediační dohody podaří dosáhnout dříve, ale je to spíše výjimka. V takovém případě se mediace ukončí a klientům se účtuje pouze skutečný čas mediace. Ve složitějších případech je potřeba sezení naopak více. Nyní popíšeme jednotlivé fáze procesu mediace podrobněji:

1. **Zahájení mediace** - mediátor přivítá a představí účastníky, popíše ve stručnosti proces mediace, svou roli v procesu, projedná pravidla jednání, zrekapituluje platební podmínky, připomene dobrovolnost, dá prostor pro dotazy klientů. V této fázi mediátor vystupuje aktivněji, jako osoba, které lze důvěřovat a která je schopna řídit proces. Klienti spíše zatím naslouchají.
2. **Sběr informací** - v této fázi mají nerušený prostor klienti, s cílem popsat své specifické vidění problému. S popisem začíná zpravidla ten z klientů, který mediaci inicioval. Klienti nemluví vzájemně na sebe, ale na mediátora. Mediátor aktivně naslouchá. Průběžně shrnuje, co slyšel. Nehodnotí, neurčuje viníka konfliktu. Soustředí se více na přítomnost a na budoucnost. Odkládá pozornost protistran od minulosti. Rekapituluje, co mají protistrany společného a formuluje jednotlivé sporné body k řešení.

3. **Porozumění zájmům** – strany už hovoří k sobě, naslouchají jedna druhé, mediátor usnadňuje a podporuje toto naslouchání, pomáhá strany nasměrovat od hájení vlastních pozic směrem k pochopení a respektování zájmů protistrany.
4. **Hledání řešení** – z předchozích fází jsou formulovány sporné body, v této fázi je účastníci řeší bod po bodu. Mediátor je povzbuzuje v navrhování a hledání všech možných řešení (nejčastěji se používají metody brainstorming, vývojový diagram, rozhodovací strom, rozbor plusů a minusů, strom významnosti, morfologická skříňka apod.) Návrhy se nehodnotí - postupuje se od nejjednodušších k nejsložitějším, stanoví se kritéria pro výběr finálního řešení založená na zájmech. Dále se jednotlivé návrhy posoudí a porovnají s cílem vybrat takové, které jsou přijatelné pro všechny zúčastněné. Následně se sepíše tzv. rámcová dohoda.
5. **Sepsání dohody** – v této fázi se pracuje s rámcovou dohodou z předcházející fáze, na jejímž základě se sepisuje konečná dohoda. Smyslem konečné dohody je přesná formulace všeho, co bylo bod po bodu domluveno, včetně času plnění, finančních podmínek, podílu na zodpovědnosti, jednotlivých kroků a sankcí za nedodržení dohody. Mediátor dbá na to, aby dohoda byla psána jazykem účastníků.
6. **Závěrečné slovo** – mediátor shrne průběh setkání a zrekapituluje dosažené úspěchy mediace. Ocení ochotu a odvahu klientů řešit problémy. Připomene možnost dalších mediací, bude-li jich třeba a ukončí mediační jednání. (Holá, 2003)

2.3.4.1 Mediační dohoda jako výsledek mediace a její parametry

Úspěšná mediace končí uzavřením tzv. mediační dohody, kterou podepisují obě strany i mediátor. Podoba mediační dohody bývá nejčastěji písemná. Může být i ústní nebo ve formě mezidohody (klienti si její znění chtějí chvíli rozmyslet nebo konzultovat s další osobou), nezávazné dohody, dočasné dohody, či dohody vázané

na určité podmínky. Nezbytné je, aby mediační dohoda splňovala základní parametry mediační dohody, tj. aby byla:

- **vyvážená** pro obě strany,
- **realistická** – její plnění je reálné,
- **konkrétní** – formulace všech bodů je přesná, srozumitelná a nezaměnitelná,
- **dosažitelná**,
- **časově vymezená** – jsou určeny časy pro jednotlivé úkony,
- **měřitelná** .

2.3.4.2 Typy mediačních dohod

V předcházející kapitole byl popsán ideální stav ukončení procesu mediace. V reálném životě lze ale proces mediace uzavřít v různých fázích prostřednictvím různých typů dohod. Výsledkem procesu mediace, respektive jeho částí, jsou pak následující typy dohod:

Dohoda dosažena – strany našly řešení svého konfliktu, sepsaly způsob řešení do dohody, která je srozumitelná a uskutečnitelná pro obě strany.

Dohoda o přerušení či odkladu mediace – klienti se v kterékoliv fázi mediace domluví, že mediace na nějaký čas přeruší. Mediátor shrne dosažené výsledky a ocení účast a ochotu klientů.

Dohoda o nedohodě – je přijatelným výsledkem mediace, kdy se klienti shodnou, že díky nepřekonatelným překážkám se nelze tady a teď domluvit . Mediátor shrne, co bylo projednáváno případně domluveno. Nabídne možnost další mediace v budoucnu. Ocení klienty.

Dohoda nedosažena – klienti rezignovali na proces mediace. Jednání končí. (Holá, 2003, s. 110)

2.3.5 Výhody a nevýhody mediace

Stejně jako všechny metody řešení sporů, má mediace své přednosti a nedostatky. Mezi **výhody** patří zejména:

- **Dobrovolnost** – obě strany se mediace účastní dobrovolně, což podporuje jejich motivaci a zájem věc vyřešit.
- **Důvěrnost** - při mediaci jsou přítomni jen účastníci sporu a mediátor, který je vázán mlčenlivostí. Všechny materiály a záznamy se po skončení mediace skartují, zůstává jen výsledná mediační dohoda.
- **Bezpečnost** - mediace probíhá v neformálním a bezpečném prostředí, kontrolu nad výsledkem mají v rukou sami účastníci sporu.
- **Vstřícnost a lepší porozumění situaci** – účastníci mediace mají příležitost lépe porozumět své situaci, pochopit své jednání i jednání protistrany a tím mají zároveň možnost ustoupit ze svých konfrontačních postojů a znovu navázat spolupráci a dobré vztahy.
- **Vyhnutí se veřejnému a autoritářskému soudnímu projednávání.**
- **Rychlost** - při mediaci je doba potřebná k dosažení dohody mnohem kratší než u ostatních způsobů řešení konfliktů. Obvykle stačí několik málo mediačních sezení.
- **Včasnost** - mediace je rychlá, bez dlouhých čekacích termínů. Stačí domluvit termín vyhovující oběma stranám a mediátorovi.
- **Úspora nákladů** - náklady na mediaci jsou mnohem levnější v porovnání s náklady na právníky, znalecké posudky, soudní poplatky apod., a dělí se zpravidla rovným dílem mezi obě strany (Plamínek, 1994)

Nevýhody mediace

Mediaci bývá ze strany klientů a některých sociálních pracovníků vytýkáno to, že se jedná se o **placenou službu**, kdy sazbu si určují jednotliví mediátoři.

Obvyklá cena za mediaci je v současné době kolem 600,- Kč za hodinu. Tato částka se obvykle ještě dělí napůl mezi účastníky sporu. Firmy platí od 1.500,- Kč za hodinu.

Další nevýhodou mediace je její poměrně **malá známost** a **rozšíření** v České republice. Zjistit, zda tomu tak skutečně je, je předmětem praktické části této bakalářské práce.

2.3.6 Uplatnění mediace

Mediace nachází své uplatnění v mnoha typech mezilidských konfliktů. Mezi nejčastěji používané a zároveň nejefektivnější patří tyto typy mediací:

Rodinná mediace – řeší majetkové vztahy v rodině, rozvodové situace, dědické spory, neshody mezi dětmi a rodiči, problémy v soužití více generací, partnerské problémy a další.

„To je přesně u nás doma. Každou chvíli něco řeším s manželovou dcerou z prvního manželství. Předstírá, že nerozumí a dělá naschvály.“

Respondent 03

Mediace na pracovišti – řeší vztahy mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem nebo mezi zaměstnanci a spory mezi jednotlivými firmami (nedodržení smlouvy, neshody mezi majiteli, dělení firem mezi společníky apod.).

„Řeším teď něco podobného na pracovišti. Dohadují se mi tu dvě bývalé kolegyně. Reorganizovali jsme. Nyní je jedna nadřízená a druhá podřízená. Chodí si na sebe neustále stěžovat. Neplní zadané úkoly. Musím to s nimi co nejrychleji vyřešit.“

Respondent 04

Občanské mediace – spory mezi občany a institucemi, spory mezi občany, sousedské neshody.

Školní mediace – konflikty mezi žáky, mezi učiteli, mezi učiteli a žáky, mezi učiteli a vedením školy, mezi školou a okolní komunitou, mezi školou a obcí, mezi školou a rodiči, mezi rodiči navzájem.

Trestně právní mediace – řeší spory mezi pachateli trestných činů a poškozenými. V České republice se jí zabývá až na drobné výjimky Probační a mediační služba ČR.

„Používám ji pro své klienty, v trestním řízení, aby měli jednodušší paragrafy. Dostanu je před mediací..pak mají nižší tresty.“

Respondent 14

Interetnická mediace – řeší spory, které vznikají špatnou komunikací mezi různými kulturami, menšinami či etnickými skupinami, pomáhá v začleňování menšin, při diskriminaci, v tolerování odlišností a ve vzájemném pochopení a respektování se.

2.3.7 Kontraindikace k mediaci

Obecně platí, že mediací se dá řešit většina konfliktů. Existují však některé případy, kdy je mediace značně obtížná až nemožná. To platí zejména tam, kde se účastníci ve skutečnosti dohodnout nechtějí a upřednostňují konfliktní stav a také tam, kde je výrazná nerovnost stran či závislost jedné strany na druhé např. při:

- omezování osobní svobody - domácí násilí, vydírání, zneužívání a týrání dětí nebo seniorů, sexuální delikty, rasové konflikty,
- porušování základních ústavních práv - porušování svobody náboženství, rasová diskriminace,
- závislosti na návykových látkách (alkohol, drogy), apod.
- pasivita účastníků - dobrovolně se zříkají svých práv než by řešili konflikt

V takovýchto případech mediaci doporučit a využít nelze.

2.4 Mediátor

Aby byla mediace mediací, musí být vedena odborníkem na mediaci, tzv. mediátorem, odborníkem na efektivní vyjednávání, který je vyškolený v oblasti komunikačních technik a který profesionálně vede a strukturuje proces mediace tak, aby pomáhal vytvářet podmínky pro dorozumění se účastníků mediace a nalezení

řešení přijatelného pro obě strany. Mediátor by měl být člověkem s citem pro jazyk a s rozvinutou emocionální inteligencí.

Riskin (1996, s. 12) uvádí, že mediátor je člověk usilující o to, aby jednání bylo pro účastníky přehledné, užitečné a také příjemné.

„Osobně spatřuji největší přínos a umění mediátorů v „překládání z češtiny do češtiny“, kdy tlumočí jedné straně to, co má na mysli druhá strana, když říká to, co říká, a ve znovunavázání zpretrhané konverzace a vracení klientů od pozičního vyjednávání (trvání si na svém) ke konstrukčnímu (jednání směřující k řešení a k dohodě).“

Poznámka autorky

Mediátoři v ČR jsou sdruženi v „Asociaci mediátorů České republiky“. Členové asociace jsou vázáni etickým kodexem a řídí se standardy mediátorů.

2.4.1 Role a úkoly mediátora

Role mediátora spočívá jen a pouze v profesionálním vedení procesu a ve vyvážené podpoře obou účastníků jednání a usnadňování efektivní a důstojné komunikace mezi nimi. Je neutrální k oběma stranám i k samotnému konfliktu. Nerozhoduje o vině či nevině, případně podílu na vzniku a podstatě konfliktu. Mediátor nehodnotí, nekontroluje, nekritizuje ani neurčuje řešení. Není nijak zainteresován v probíhajícím konfliktu.

Mezi hlavní úkoly mediátora patří podle Šiškové (2003, s. 140):

- vysvětlit účastníkům mediace její princip a jednotlivé fáze a kroky,
- usnadňovat komunikaci mezi účastníky sporu,
- nést odpovědnost za proces mediace (nikoliv za výsledek),
- oddělit emoce od informací,
- definovat klíčové body k jednání,
- zprostředkovat dohodu a řešení v klíčových bodech,
- sepsat výslednou dohodu o mediaci.

„Je jasné, že mediátora nemůže dělat tak docela každý. Jedním z hlavních požadavků, který vyplývá z povahy jeho práce, je nestrannost, neutrálnost. To se netýká jen toho, že sociální pracovník nesmí – nebo by alespoň podle profesních standardů neměl – poskytovat mediaci svému klientovi, se kterým je v častém kontaktu, nebo advokát nemůže poskytovat mediaci v konfliktu, kde je zároveň zástupcem jedné ze stran. Nejde tu ale jen o nestrannost ve smyslu „střetu zájmů“. Jde i o určité osobnostní nastavení. „Musí to být člověk, který ví, že existuje celá řada náhledů a celá řada možností, jak daný problém řešit, a který se umí oprostit od svých osobních preferencí,“ vysvětluje

Taťana Šišková, předsedkyně Asociace mediátorů ČR.

2.4.2 Nejčastější chyby mediátora

Mediace je velmi náročná po fyzické i psychické stránce. Mediátor je člověk, na kterém leží tíha vedení celého procesu mediace. Přesto anebo právě proto by se měl vyvarovat následujících postupů:

- radit účastníkům sporu,
- hodnotit a moralizovat,
- prosazovat své vlastní řešení, nutit k určitému jednání,
- chovat se povýšeně,
- dávat najevo svou nelibost,
- přenechat řízení mediace účastníkům,
- stát na straně slabšího účastníka, oběti“ (u mediací v trestu). (Šišková, 2003, s. 140)

Dobrý mediátor si výše uvedené nejčastější chyby hlídá a věnuje se jim v rámci své sebereflexe nebo při pravidelných supervizích.

2.4.3 Typy mediátorů

Riskin, Arnold a Keating (1997) vypracovali klasifikaci mediátorů podle jejich přístupu k definici problému (úzká definování či širší definování problému) a podle přístupu mediátorů k mediaci (spíše usnadňuje/facilituje vyjednávání stran nebo

raději hodnotí a navrhuje výslednou mediační dohodu). Podle výše uvedených autorů je možné mediátory členit následovně:

- **Mediátor facilitující** - důvěřuje klientům, že jsou schopni se domluvit a nalézt řešení. Svou úlohu spatřuje v pomoci s komunikací mezi stranami. Vlastní názor nevyslovuje, aby neomezoval svou neutralitu a neomezoval kreativitu klientů hledajících své řešení.
- **Mediátor hodnotící** - hodnotí návrhy klientů a jejich postupy. Je přesvědčen, že klienti chtějí a potřebují mediátora, který je nasměruje a poskytne jim informace.
- **Mediátor s užší orientací** - cíl mediace vidí v řešení jednoho, úzce vymezeného problému, mediaci vede pozičně (co jedna strana vyhraje, druhá ztrácí). Klienti stojí proti sobě jako protivníci.
- **Mediátor s širší orientací** - jeho snahou je rozšířit úzce definovaný předmět sporu. Pomáhá klientům objevit skryté (širší) zájmy a souvislosti jejich sporu. Vychází z předpokladu, že klienti budou mít prospěch, když si vyřeší aktuální problémy i ty na první pohled skryté.

2.4.2 Pomůcky, prostředky mediátora

Práci mediátora značně usnadňují jeho dovednosti, znalosti a efektivní využívání různých technik a pomůcek a také jejich vhodné používání při práci s klienty mediace. V literatuře bývají zdůrazněny zejména následující techniky a prostředky:

- techniky aktivního naslouchání,
- neverbální projevy,
- techniky usnadňující proces mediace (výměna rolí, škálování, konfrontace),
- techniky tvůrčího řešení (brainstorming, synektika, rozhodovací strom),
- pomůcky k přehlednější vizualizaci (magnet.tabule, flipchart, barevné fixy).

Z technik aktivního naslouchání mediátoři nejčastěji používají:

- **Dotazování a objasňování** - pomocí otázek zavřených (*Věděla jste to?*) a otevřených (*Co se vám na tom líbí?, Jaké máte výhrady?, Jak rozumíte..?*) získáváme informace od obou účastníků.
- **Parafrázování** - pomocí parafrázování ukazujeme, že druhého posloucháme a rozumíme, co nám říká. Také si ověřujeme, že jsme rozuměli správně. Druhá strana se většinou uklidní, protože vidí, že jí někdo poslouchá a zajímá se o to, co říká. Zároveň má i druhý účastník sporu možnost slyšet nové informace a staré informace novým způsobem (*Rozumím dobře, že...?, Říkal jste, že....?, Je to tak?*).
- **Zrcadlení** - což je technika, kdy pracujeme s emocemi a pocity klienta. Tím mu pomáháme tyto pocity zvládnout a přehodnotit a celkově se zklidnit (*Vidím, že jste skutečně rozčilený. Mrzí vás, že...*).
- **Sumarizace** - slouží k průběžnému či konečnému shrnování informací i pocitů. Shrnuje a strukturuje hlavní myšlenky a body jednání. Ověřuje stejné chápání u obou stran a otvírá prostor k posunu v diskusi a řešení konfliktu.
- **Neverbální projevy** - např. oční kontakt, přikývnutí, mírný náklon ke klientovi, dotyky, vzdálenost přispívají k navázání důvěry, povzbuzují klienty k mluvení a k plynulé a bezpečné konverzaci. (Šišková, 2005, s. 142)

2.4.3 Probační a mediační služba České republiky

Probační a mediační služba České republiky (dále jen PMS ČR) je státní institucí, která se mediacemi v trestní oblasti přímo zabývá, dokonce má mediaci už ve svém názvu. Byla založena 1. ledna 2001 na základě Zákona o mediaci č. 257/2000 Sb., a je tedy v ČR jediná, která má mediaci, na rozdíl od mediace civilní, ukotvenou přímo ve speciálním zákoně. Činnost této instituce vychází ze spojení sociální práce a práva trestního a majetkového. PMS zprostředkovává řešení konfliktů spojených s trestnou činností metodou tzv. **mediace v trestu** a **současně organizuje a zajišťuje výkon alternativních trestů a opatření**. (www.pmscr.cz)

Klienty (cílovou skupinou) PMS ČR jsou lidé, kteří se dostali do konfliktu se zákonem (obvinění a odsouzení) a zároveň lidé, kteří byli trestnou činností poškozeni (okradení, účastníci dopravních nehod atd.).

Hlavní cíle PMS ČR jsou **integrace** pachatele zpět do společnosti a **participace** poškozeného (zapojení poškozeného do procesu vlastního odškodnění, navrácení **pocitu bezpečí a důvěry** ve spravedlnost) a **ochrana společnosti** (materiály PMS).

Předmětem činnosti PMS ČR, které jí pomáhají plnit výše uvedené cíle, jsou vysoce profesionální realizace tzv. alternativních trestů a postupů a řešení konfliktních a rizikových stavů spojených s trestním řízením a to i pomocí **specificky vedené mediace**, která má zvláštní postavení v činnosti PMS – v rámci alternativních postupů, spolu s alternativními tresty. V některých případech je prováděna samostatně. Pro přehlednější postavení mediace v činnosti PMS uvádím stručně formy alternativních trestů a jejich krátký popis.

Alternativním trestem rozumíme potrestání pachatelů jiným způsobem než přímým uvězněním do vazební věznice. Alternativní tresty a postupy můžeme dělit různým způsobem, podle různých kritérií. Zde je použito dělení na **tresty před-rozsudkové** a **po-rozsudkové**, podle toho, zda jsou nebo mohou být uloženy ještě ve fázi před nebo až po vynesení rozsudku.

1) Do kategorie alternativních trestů a postupů **před vynesením rozsudku** patří:

- **Nahrazení vazby dohledem** - klient je propuštěn z vazební věznice, má uložen probační dohled, musí absolvovat veškeré procedury trestního řízení a plnit povinnosti dané soudem, při soudním projednávání může soud přihlídnout k průběhu nahrazení vazby dohledem.
- **Podmíněné zastavení trestního stíhání** - na zkušební dobu 6 měsíců až 2 roky, nespáchá-li klient v jeho průběhu další trestnou činnost a plní-li povinnosti uložené soudem, nemá záznam ve výpisu z rejstříku trestů.
- **Narovnání** - splní-li klient více specifických podmínek (mimo jiné souhlas poškozeného a zaplacení částky na obecně prospěšné účely, plné uhrazení způsobené škody atp.), soud nebo státní zástupce zastaví pravomocně trestní stíhání. Klient pak také nemá záznam ve výpisu z rejstříku trestů.

2) Do kategorie alternativních trestů **rozsudkem** patří:

- **Podmíněné upuštění od potrestání s dohledem** – jedná se spíše o tzv. alternativu k potrestání než o klasický alternativní trest. Klient je uznán vinným, soud na zkušební dobu až 1 roku odloží rozhodnutí, zda mu bude uložen trest, zároveň je uložen probační dohled. Splní-li klient řádně všechny podmínky, nemá záznam ve výpisu z rejstříku trestů.
- **Podmíněné odsouzení** - uložen nepodmíněný trest ve výši max. 2 let, výkon trestu je soudem podmíněně odložen na zkušební dobu 1 až 5 let.
- **Podmíněné odsouzení s dohledem** - klientovi je uložen nepodmíněný trest ve výši max. 3 let, výkon trestu je soudem podmíněně odložen na zkušební dobu 1 až 5 let a klientovi je uložen probační dohled.
- **Trest obecně prospěšných prací** – u trestů s horní hranicí trestu do 5 let je dospělému klientovi uložen trest ve výměře 50 až 400 hodin a mladistvím 50 až 200 hodin obecně prospěšných prací (dále OPP), které musí odpracovat osobně a v soudem stanoveného lhůtě. Jakmile je trest vykonán, či bylo od výkonu trestu OPP nebo jeho zbytku pravomocně upuštěno, hledí se na pachatele, kterému byl uložen, jako by nebyl odsouzen a soud zahradí odsouzení (provádí se výmaz z rejstříku trestů).
- **Podmíněné propuštění** - klient je podmíněně propuštěn z výkonu trestu a je mu uložena zkušební doba v rozmezí 1 až 7 let.
- **Podmíněné propuštění s dohledem** - klient je podmíněně propuštěn z výkonu trestu a je mu uložena zkušební doba ve výměře 1 až 7 let, zároveň je mu uložen probační dohled.
- **Probace** obnáší individuální práci zaměstnanců PMS s klienty formou pravidelného osobního kontaktu. Klient dochází podle předem sestaveného harmonogramu na konzultace ke svému probačnímu úředníkovi, pracovník PMS ho také může navštěvovat a kontrolovat v místě jeho bydliště. V rámci probace je vypracován tzv. probační program, což je podrobný plán dohledu včetně resocializačních a terapeutických programů. Součástí probace je podávání zpráv příslušnému soudci o aktuální životní situaci klienta a

úředníkově hodnocení průběhu spolupráce s klientem a návrhy na další průběh dohledu. (Matoušek, 2005)

- **Mediace** má poněkud zvláštní postavení v činnosti PMS ČR v tom, že na rozdíl od výše vyjmenovaných trestů a postupů, může být a bývá uskutečněna v jakékoli fázi práce s obviněným, odsouzeným či poškozeným, tedy před nebo i po vynesení rozsudku. Častěji bývá využita ve fázi před vynesemím rozsudku. Jedním z důvodů se zdá být to, že soudce může přihlédnout a zohlednit mediaci a její výsledky (omluva, uhrazení škody, aktivita a lítost obviněného apod.) při volbě výše trestu. Není ale řídkým jevem, že se podaří uskutečnit mediaci i ve fázi po vynesení rozsudku nebo dokonce až po propuštění pachatele. (www.pmscr.cz)

Mediace v trestním řízení někdy také zvaná **mediace v justici** nebo **mediace v trestu** má některé zvláštnosti **v porovnání s mediací civilní**. Oba typy mediací slouží k mimosoudnímu urovnání sporů, narovnání vztahů, jsou dobrovolné a probíhají pod vedením mediátora. Mediace v trestu je také vedena odborníkem na komunikaci a vyjednávání - mediátorem - zde však zaměstnancem PMS, řeší pouze konflikty spojené s trestnou činností např. majetkovou (krádeže, podvody, neoprávněné užívání cizích věcí), v dopravě (řízení bez řidičského oprávnění, pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek), z nedbalosti, rodinnou (neplacení výživného), proti občanskému soužití (výtržnictví, rvačky) mezi pachatelem a poškozeným. Mediace umožňuje pachateli omluvit se za své jednání, domluvit adekvátní náhradu škody, poškozený má možnost pochopit a dozvědět se o důvodech a okolnostech trestného jednání.

Výsledná dohoda mediačního jednání slouží jako podklad pro státní zástupce nebo soudce a ti mohou její výsledky, aktivní přístup a lítost obviněného zohlednit ve svém rozhodnutí - např. zastavit trestní stíhání nebo navrhnout či schválit alternativní tresty a postupy. Stane-li se tak, nemá pachatel záznam v rejstříku trestů.

Centrála PMS sídlí v Praze a dnes má pobočky již ve všech větších městech ČR včetně města Liberce. Činnost PMS je bezplatná. (www.pmscr.cz)

2.5 Konflikt jako předmět mediace

Slovo konflikt pochází z latinského *conflictus*, což označuje střet, náraz na překážku.

Konflikty jsou běžnou součástí lidského života. Vznikají z přirozených odlišností názorů, zkušeností či potřeb jednotlivců a skupin. (Plamínek, 1994)

To, jak se dokážeme s konflikty vypořádat, závisí více na tom, jaký význam jim přisuzujeme a jak je prožíváme, než na tom, jak je budeme řešit, nebo jak jsou ve skutečnosti závažné. To také rozhodne o tom, zda konflikt zůstane bez následků na duševním zdraví, nebo zda bude působit psychotraumaticky. Schopnost vyrovnat se s konfliktní situací, řešit ji, patří mezi významné adaptační mechanismy člověka, které mu pomáhají udržovat psychickou rovnováhu.

Nezvládnuté konflikty vedou k poruchám sebedůvěry, větší zranitelnosti a zmenšují schopnosti a šance k řešení konfliktů dalších. Naproti tomu úspěšně zvládnuté konflikty pomáhají růstu sebedůvěry a k upevňování schopností další konflikty lépe snášet, chápat a řešit. Znalost podstaty konfliktů pomáhá mediátorovi v jeho práci.

Podle Luriji (1932) konflikt vzniká když :

1. je zabráněno odreagování vzrušení chováním,
2. je nedostatek pohotovosti k reakci,
3. potlačené aktivity jsou "přeloženy" do oblasti centrálních procesů.

2.5.1 Druhy konfliktů:

V odborné literatuře je uváděno více způsobů dělení konfliktů. Nejčastěji se setkáme s rozdělením konfliktů podle počtu zúčastněných osob na konflikty intrapersonální a interpersonální. Při mediaci vidíme zpravidla dvě strany, které stojí proti sobě a řeší konflikt. Může se tak zdát, že se jedná o čistě interpersonální konflikty. Avšak při bližším seznámení se s podstatou řešení původního konfliktu zjišťujeme, že každý z účastníků během procesu řeší ve svém nitru zároveň i konflikty intrapersonální.

Intrapersonální konflikty

Intrapersonální konflikty jsou konflikty, které se odehrávají uvnitř jedince. Jedná se o osobní rozpory, které se často promítají i do konfliktů mezilidských. V některých případech, kdy se vnitřní konflikty neustále opakují a stupňují, musí být vyhledána pomoc odborníka z oblasti psychologie anebo psychiatrie.

Lewin (1935) rozdělil intrapersonální konflikty podle účasti kladných či záporných sil - apetence a averze.

- Konflikt **apetence x apetence** - konflikt dvou kladných sil - př. člověk si vybírá mezi dvěmi stejně atraktivními výběry, dítě se rozhoduje, kterou z oblíbených zmrzlin si dá. Dalším známým příkladem je chování Buridanova osla, který má na výběr dvě stejné otýpky sena, osel se nemůže rozhodnout pro žádnou z nich a nakonec umře hladem.
- Konflikt **averze x averze** - konflikt dvou záporných sil - člověk si vybírá ze dvou nepříjemných alternativ, např. mezi bolestí zubů a návštěvou zubaře.
- Konflikt **apetence x averze** - konflikt kladné a záporné síly - člověk se rozhoduje mezi něčím, co je zároveň přitažlivé i odpudivé, např. bohatá, ale ošklivá nevěsta. V těchto typech konfliktů se člověk většinou po delším váhání rozhodne pro náhradní cíl.
- **Dvojitý (zesílený) konflikt** kladných a záporných sil.

Interpersonální konflikty

Interpersonální konflikty jsou konflikty mezi dvěmi stranami, např. mezi jedincem a skupinou, mezi dvěmi a více skupinami anebo uvnitř skupiny. Jedná se nejčastěji o konflikty názorů, představ, motivů a postojů, kdy zdrojem konfliktů jsou rozdílné zájmy, hodnocení či přístupy jednotlivých stran konfliktů.

Podle předmětu sporu dělíme konflikty např. na :

- manželské, pracovní, obchodní, rodičovské, rodinné, náboženské, interetnické, mezinárodní, zdravotní, školní ad.

Podle věku zúčastněných osob dělíme konflikty na

- konflikty dětské, konflikty dospívání, konflikty dospělosti a konflikty stáří.

2.5.2 Vývoj konfliktu

Konflikty žijí svým vlastním životem. Nevznikají z ničeho nic. Ve vývoji konfliktu můžeme vystopovat vždy několik základních fází:

1. **Signály** - ty se objevují na úplném počátku konfliktů a mohou být úplně nepatrné. Projevují se napětím, jiným způsobem prožívání známých situací. Většinou je identifikujeme až zpětně. Vnímaví jedinci jsou schopni je však zaregistrovat už při jejich vzniku nebo když se v životě opakují.
2. **Odlišnosti** (rozdíly) v názorech, zájmech a postojích následují po prvních signálech. Bývají mnohem více patrné než signály. Registrují je i méně vnímaví jedinci.
3. **Polarita** – odlišnosti v názorech a postojích se vyhrocují. Už není snaha hledat společné zájmy. Konflikt nelze nevidět.
4. **Separace** (izolace) – strany se stahují, uráží, trucují, přeruší komunikaci.
5. **Destrukce** – strany se ničí navzájem, předmět konfliktu ustupuje boji za každou cenu.
6. **Vyčerpání** – přichází únava z dlouhého boje, city jsou poraněné , vztahy narušené. (interní materiály AMČR)

2.5.3 Přístupy k řešení konfliktu

Konflikt mezi lidmi je nevyhnutelný a přirozený. Je běžnou součástí života. Člověk se dennodenně dostává do různě obtížných situací, které je třeba řešit. Zde je uvedeno několik nejčastějších způsobů, jak lidé přistupují ke konfliktu:

1. **Pasivita, nečinnost** – odložení na neurčito - to, co vypadalo včera důležité, dnes může být nedůležité a zítra zapomenuto a tím zmizí potřeba něco řešit. V některých případech je tento přístup na místě. Ve většině případů však konflikt ve skutečnosti nezmizí a vrátí se, když to nejméně čekáme.
2. **Delegace** - řešení konfliktu můžeme delegovat, tedy svěřit někomu jinému. Např. když se obracíme na soud, na experta nebo na nadřízeného. Je to přenesení odpovědnosti za řešení naší situace na třetí osobu či instituci. Nekontrolujeme tak ani proces, ani výsledek takového řešení.
3. **Náhoda** – konflikt řešíme náhodnou volbou, např. losem. Proces řešení již kontrolujeme a rozhodujeme o tom, jak bude náhodná volba probíhat a kdy bude znám výsledek řešení. Výhoda náhodného řešení je jeho rychlost a v zásadě nenapadnutelná spravedlnost. (Plamínek, 1994, s. 18)

Matoušek (2003) uvádí dalších 5 nejčastějších způsobů chování lidí při řešení konfliktu:

1. **Přizpůsobení se** – slabší strana se přizpůsobí a ustoupí silnějšímu.
2. **Prosazení se** – silnější strana využije síly a prosadí pro sebe výhodnější řešení.
3. **Únik** – jedna nebo obě strany od konfliktu utečou, přeruší komunikaci, zůstane napětí a nejistota z neuzavřené situace.
4. **Kompromis** – obě strany si v něčem vyjdou vstříc a v něčem naopak ustoupí- zároveň něco získají a něco ztratí.
5. **Konsenzus** (dohoda) – zohledňuje zájmy všech účastníků, zachovává dobré vztahy, je časově náročná, ale efektivnější a oboustranně výhodná. Sem řadíme i metodu mediace.

2.5.5 Řešení konfliktů

V odborné literatuře se řešení konfliktů dělí podle toho, kdo konflikt řeší, na:

1. **Řešení spontánní**
2. **Řešení záměrné:**
 - a) řešení účastníky konfliktu
 - b) řešení další osobou

2.5.5.1 Spontánní řešení konfliktů

Mezi spontánní řešení konfliktů se řadí tzv. obranné mechanismy, které poprvé popsal zakladatel psychoanalýzy Zikmund Freud. Jedná se o běžné projevy a reakce lidí na zátěžové situace, které nám pomáhají zvládnout stres a zachovat si normální fungování naší osobnosti. Obranné mechanismy jsou účinné zejména v první fázi reakce na konflikt či jinou stresovou situaci. Fungují na nevědomé úrovni našeho vědomí jako formy sebeklamu sloužící k popření či překroucení nepříjemné reality.

Mezi nejznámější obranné mechanismy patří: agrese, únik, regrese, rezignace, negativismus, potlačení a popření, projekce, identifikace, fixace, racionalizace, substituce, sublimace, kompenzace, somatizace ad. (www.psyx.cz)

2.5.5.2 Záměrné řešení konfliktů

Záměrné řešení konfliktů je způsob řešení, kam řadíme mediaci. Záměrné řešení konfliktů má dvě podoby a to řešení buď samotnými účastníky konfliktu nebo nějakou další osobou či institucí.

2.5.5.2.1 Řešení účastníky konfliktu

Negociace

Jedná se o jednání samotných protistran bez účasti třetí osoby. Cílem negociace je odstranit soupeřivý postoj. Strany jsou zároveň v roli účastnické i v roli řešitelské. Není pro ně snadné překonat negativní pocity vůči sobě a soustředit se na řešení. Tento způsob řešení končí často neúspěchem i přestože strany mnohokrát vědí, jak přibližně svůj problém řešit. Je však pro ně téměř nemožné takový postup dodržet.

2.5.5.2.2 Řešení další osobou

Ocitnou-li se lidé v situaci, kdy se potřebují domluvit, nedaří se jim to vlastními silami a jsou ochotní či nuceni požádat o pomoc třetí osobu, mají v ČR možnost

obrátit se na soud nebo požádat o pomoc oficiální autority typu arbitra, konciliátora nebo mediátora.

Soudní jednání

Podmínkou soudního projednávání je skutečnost, že byl porušen zákon. Soudní jednání je formálním procesem opřeným o znění příslušných zákonů. U soudu se nevyjednává. Soud rozhoduje svou autoritou. Strany sporů zde stojí jako protivníci. Výsledné rozhodnutí bývá výhrou většinou jen pro jednu stranu. Vztahy mezi účastníky konfliktu nejsou řešeny. Zůstávají napjaté.

Soud rozhoduje, kdo je v právu podle znění zákona. Není v jeho možnostech řešit skutečné zájmy a potřeby protistran a ošetřovat jejich další komunikaci a vztahy.

Soudy v ČR jsou zahlceny velkým množstvím sporů mezi občany, kteří nejsou schopni nebo ochotni vyřešit své mnohdy letité konflikty. Sociologické výzkumy uvádějí, že s rozhodnutím soudu je spokojeno 40 % klientů a do dvou let se k soudu znovu vrací 35 % těchto případů.

„Ne nadarmo se říká, že k soudu si chodíme pro rozsudek a ne pro spravedlnost...“

Poznámka autorky

Arbitráž

Arbitráž neboli rozhodčí řízení je alternativou soudního jednání, kterou upravuje Zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčích soudech a rozhodčím řízení. U arbitráže pověřují strany konfliktu vyřešením svého případu společně zvolenou třetí nezávislou osobu - arbitra, který nemusí mít právnické vzdělání.

Arbitr - rozhodce vyslechne každou ze stran (jejich stanoviska, potřeby a zájmy), zváží přednesené argumenty a požadavky a učiní rozhodnutí, které je pro všechny klienty právně závazné a vymahatelné. Konečná dohoda nevzniká prostřednictvím vzájemného vyjednávání a zvažování možných způsobů řešení. Je rozhodnuto autoritou. Výrok rozhodce má stejnou váhu jako rozsudek soudu.

Výhodou arbitráží je:

- rychlost řízení - obvykle do 14 dnů od schválení rozhodce,

- hlubší projednávání předmětu sporu,
- nižší náklady,
- možnost kompromisní dohody
- a větší spravedlnost.

I přes výše jmenované výhody je arbitráž v ČR málo využívána na rozdíl od zemí Evropské unie. To je připisováno neinformovanosti veřejnosti, neochotě právníků zastupujících strany konfliktu se rozhodčího řízení zúčastnit a navíc se na této situaci podílí také nedostatek zkušených odborníků, kteří by mohli zastávat funkci rozhodce. (Holá, 2003, s. 23)

Mediace

Je typickým způsobem řešení konfliktů, kdy iniciativu přebírají samotní účastníci, kteří vyhledají mediátora. S jeho pomocí pracují na hledání řešení svého sporu a na dosažení oboustranně výhodné dohody.

Na rozdíl od arbitráže:

- klienti mají plný podíl a odpovědnost za znění konečné dohody,
- mediátor spor nerozhoduje. (viz kapitola 2.3)

Konciliace

Konciliace bývá často porovnávána a spojována s mediací. Jedná se však proti mediaci o formálnější postup, který má do značné míry stejné cíle a metody a to je vyřešení konfliktu za pomoci třetí nestranné osoby – tzv. smířčího. Tou osobou je v případě konciliace tzv. konciliátor, který zprostředkovává komunikaci mezi účastníky konfliktu a je na rozdíl od mediátora, osobou znalou práva a zájímající se přímo o předmět konfliktu. Anglický výraz "conciliation" pochází z latinského "conciliare", to znamená "dát dohromady". Úkolem konciliátora je nejen přivést obě strany k sobě (fyzicky i psychicky) a uzavřít dohodu o řešení sporu, ale i náprava vztahů mezi odpůrci (Holá, 2003, s. 24).

Facilitace

Facilitace je vyjednávání mezi účastníky konfliktu zprostředkované osobou facilitátora, jehož úkolem je usnadňovat průběh vyjednávání a být po celý čas nestranný. Nejčastěji se využívá v pracovních kolektivech ke zvýšení motivace a efektivity práce, k nastavení komunikace, narovnání vztahů v týmu. Další časté využití je při veřejných projednáváních obcí, krajů či státu s občany. Role facilitátora není v tom, že je nejvíce ze všech účastníků vidět a slyšet. Právě naopak. Dobrý facilitátor zapadne do skupiny. Jeho chvíle přichází na začátku a na konci jednání. Na začátku jednání navrhne pravidla projednávání a poté co je skupina přijme za své, už jen dbá na jejich dodržování v průběhu vyjednávání. Dále skupině pomůže stanovit cíle jednání, držet se tématu. Zjistí časové možnosti a mandáty k jednání. Je-li třeba, může navrhnout spolu se skupinou řešení. Na konci jednání facilitátor shrne závěry a pomůže sestavit zápis z jednání, poděkuje za účast a ocení ochotu účastníků (Plamínek, 1994).

3 PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části bakalářské práce jsou popsány hlavní důvody volby tématu; dále je definován cíl praktické části, druh výzkumu, popsán zkoumaný vzorek a metody jeho výběru a zformulovány výzkumné otázky. Dále jsou charakterizovány použité techniky sběru a analýzy dat, zdokumentován průběh výzkumu a v závěru jsou rozebrána a interpretována získaná data.

3.1 Úvod praktické části

Soudy zavalené spoustou občanskoprávních kauz a rodinných sporů. Případy trvající roky. Případy se spoustou odvolání k soudům s vyšší a vyšší instancí. Jedny z nejdelších čekacích dob na projednávání. To je realita českých soudů, která nabízí otázku, zda opravdu musí všechny tyto spory končit u soudu a je-li nutná tak dlouhá doba projednávání a neustálé odvolávání.

Lidé, kteří se dostanou do sporu a potřebují se domluvit, mají více možností. Mohou na sebe křičet doma u stolu (rozvody, péče o děti) nebo přes plot (sousedské spory), mohou se dohadovat u advokátů (majetkové spory, pracovní spory) a u notářů (dědictví) a tím nechat odpovědnost za vyřešení sporu na druhých osobách či institucích, anebo mohou vzít odpovědnost za řešení svých sporů na sebe a přičinit se o dohodu.

Mediace je účinným nástrojem a způsobem, jak dovést většinu sporů k oboustranně přijatelné dohodě. Její úspěšnost se uvádí mezi 70 až 80 %.

V průzkumu, který tvoří jádro praktické části této bakalářské práce, jsem se pokusila zjistit, jak je metoda mediace známá a rozšířená mezi laiky, jak je vnímána a nabízena odborníky, jaké nejčastější konflikty lidé v životě řeší a v neposlední řadě, jak si obě skupiny představují člověka, který dokáže dovést strany sporu k dohodě (tzn. ideálního mediátora).

3.2 Cíl praktické části

Cílem praktické části této bakalářské práce je:

1. popsat současnou situaci na trhu mediačních služeb ve městě Liberec (viz kapitola... výsledky výzkumu)
2. a na základě výsledků průzkumu navrhnout opatření vedoucí ke zlepšení komunikace o metodě mediace.

3.3 Metodologie výzkumu

Metodologie je podle Pelikána (2004) souhrn výzkumných metod, tj. přesně definovaných postupů a nástrojů vedoucích k naplnění předem daného cíle.

Hartl, Hartlová (2000) charakterizují výzkum jako přesnou a systematickou činnost vedoucí k odhalení nového poznání, případně problému.

Hendl (2005) popisuje výzkum jako systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která přispívá k vytváření nových poznatků a přispívá k rozvoji daného oboru.

Průzkum versus výzkum

Hovoříme-li o výzkumu ve vědeckém slova smyslu, je třeba přesně dodržet metodologii vědeckého výzkumu ve všech třech základních výzkumných fázích (přípravné, realizační i závěrečné).

Vzhledem k požadovanému rozsahu a obsahu bakalářské práce není pravděpodobné, že beze zbytku dodržím rozsah a všechna pravidla pro vědecký výzkum. Proto v praktické části této práce, kde popisuji svá šetření, užívám skromnější označení průzkum a následně průzkumná šetření, průzkumné otázky apod. Opírám se tak i o doporučení daná vedoucí této práce.

Ich forma

V této praktické části bakalářské práce popisuji průběh průzkumu, který jsem prováděla osobně. Přecházím zde do ich formy, která tuto skutečnost vystihuje a zároveň jasně odděluje vlastní šetření od obecných definic a metodologie.

Metody použité v praktické části

K provádění empirických výzkumů lze užít dva základní typy výzkumů - výzkum kvantitativní nebo výzkum kvalitativní, případně jejich kombinace.

V souladu s cílem praktické části této bakalářské práce jsem zvolila výzkum kvalitativní - konkrétně **kvalitativní mapovací akční aplikovaný výzkum**.

Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum je podle Rob McBride (1995) takový výzkum, který provádějí praktici pracující s lidmi. Jeho cílem je naučit se využívat zkušenosti, pracovat s potřebnými informacemi a tím zvyšovat vlastní profesionalitu a zlepšovat práci praktiků. Jeho smyslem je poznání problémů a jevů spíše do větší hloubky než do šířky, tj. získání více informací a podrobněji a od menšího počtu lidí - nižšího počtu respondentů. Získaná data jsou bohatší a jsou získávána zpravidla v nenumernické podobě textu či obrázků. Výzkumný plán je pružnější, výzkumné otázky lze modifikovat a doplňovat v průběhu výzkumu. Výzkumník se nachází uvnitř situace. Výsledkem kvalitativního výzkumu bývá podle Hendla (2005) popis jevů či situací a zároveň také zodpovězení otázky, proč se tyto jevy vyskytují.

Aplikovaný výzkum

Aplikovaný výzkum charakterizuje Hendl (2005) jako výzkum, který se zabývá tématy z praxe a nachází praktická řešení. Jeho výsledkem a cílem bývají návrhy opatření zlepšující životní podmínky lidí. Obvykle se provádí v přirozeném prostředí.

Akční výzkum

Akční výzkum patří mezi výzkumy aplikované. Jeho hlavním cílem je vyvolat změnu (akci) nebo pochopení konkrétního jevu. Pracuje s jednotlivci nebo se skupinami. Jeho zakladatelem je Kurt Lewin.

3.3.1 Stanovení otázek průzkumu

Otázky jsem zvolila a formulovala tak, aby vedly ke splnění cíle praktické části bakalářské práce, tj. popsat současnou situaci na trhu mediačních služeb ve městě Liberci a na základě výsledků průzkumu navrhnout opatření vedoucí ke zlepšení komunikace o mediaci.

Otázky použité v rozhovoru lze rozdělit do několika okruhů.

- I. okruh - zjišťuje známost mediaci jako metody řešení sporů.
- II. okruh - mapuje aktuální životní konflikty respondentů.
- III. okruh - zjišťuje očekávání respondentů od osoby mediátora - jeho vzhled, dovednosti a vlastnosti.
- IV. okruh - popisuje způsob vyhledávání mediátorů.
- V. okruh - zjišťuje, jak by mělo vypadat vhodné místo pro realizaci mediaci.
- VI. okruh - udává představu respondentů o ceně za mediační služby.
- VII. okruh - je věnován na formální ukončení rozhovoru a poskytuje prostor pro otázky respondenta.

Pro přehlednost jsem výzkumné otázky seskupila do tabulky. V levém sloupci tabulky je popsáno, co se chci od respondentů dozvědět neboli cíl dotazů. V pravém sloupečku jsou uvedeny příklady otázek, kterými to zjišťuji. Vše v souladu s principem tzv. Occamovy břitvy a z něho odvozeného pravidla K.I.S.S., která jsou blíže popsána dále v textu za tabulkou osnovy rozhovoru.

Tabulka č. 1: Osnova rozhovoru

	CO v rozhovoru zjišťujeme?	Jak se na to ptáme?
I.	Známost pojmu mediace. Známost mediace jako metody řešení sporů. Co je mediace.	<i>Setkal jste se někdy s pojmem mediace? V jaké souvislosti? Při jaké příležitosti? Co si pod pojmem mediace představujete? Jak byste mediaci popsal někomu, kdo o ní nikdy neslyšel?</i>
II.	Konflikty a konfliktní situace v životě respondentů.	<i>Vzpomeňte si na takovou situaci v životě, kdy jste se potřeboval s někým dorozumět, domluvit.. a ať jste dělali, co jste dělali, nedařilo se vám to. Druhá strana neviděla, neslyšela.... A přál jste si tam mít nestranného člověka, který by vám s tím pomohl, v podstatě by vám tlumočil z češtiny do češtiny.... Popište mi takovou situaci!</i>
III.	Ideální mediátor. Výběr z více mediátorů.	<i>Jak si představujete takového člověka? Jaký by měl být? Co by měl umět? Jak by měl vypadat? Kdybyste měl více podobných nabídek, jak byste poznal toho pravého? Podle čeho byste se pro někoho z nich rozhodl? Podle čeho ještě? Co by nakonec rozhodlo?</i>
IV.	Hledání mediátora.	<i>Jak byste takového člověka našel? Kde ještě byste hledal? Jaké prostředky hledání byste použil? Pod čím konkrétně byste hledal? Co byste zadal do vyhledávače?</i>
V.	Místo, kde probíhá mediace.	<i>Jak si představujete místo pro takové jednání? Kam byste za takovým člověkem chtěl přijít? Kde byste s takovým člověkem chtěl jednat? A proč? Kde ještě?</i>
VI.	Cena mediace.	<i>Jakou cenu byste za mediaci zaplatil?</i>
VII.	Ukončení rozhovoru.	<i>To je ode mě vše. Napadá vás ještě něco? Chcete něco doplnit, něco se zeptat? Děkuji za rozhovor.</i>

Occamova břitva

Occamova břitva (Occam's razor) je metoda, která přispívá k efektivní práci. Podle tohoto anglického filozofa a teologa W. Occama (1285-1349), je zbytečné dokazovat něco větším počtem argumentů než je nezbytně nutné. Největší pravdy jsou vyjadřovány úsporně, jednoduše, srozumitelně. Je zbytečné vytvářet nové pojmy ve vědě. Při výběru z více vysvětlení určitého jevu, má přednost to jednodušší. (www.kisk.phil.muni.cz)

Stručně a jednoduše neboli K.I.S.S.

KISS je zkratka anglického spojení Keep It Simple (někdy se uvádí Short), Stupid, což v doslovném překladu do českého jazyka znamená „udržuj to jednoduché (krátké), hlupáku“. KISS je zároveň i slovní hříčkou, protože v angličtině kiss znamená polibek. „Jednoduché jako polibek“ podobně jako naše české „jednoduché jako facka“.

Původně byla tato zkratka používána v komunitě počítačových odborníků jako důsledek jejich zkušeností s problémy informačních technologií, které se podle jejich názoru mají řešit nejjednodušším možným způsobem, protože komplikovanost přináší nežádoucí vedlejší účinky. Postupem doby se používání metody K.I.S.S. přeneslo i do dalších odvětví a dnes se běžně užívá zejména v managementu a v komunikaci.

Princip tohoto pravidla spočívá v tom, že zkoumáme-li či popisujeme-li nějaký jev, je třeba si odpovědět na základní otázky typu:

- *CO to je?*
- *KDO to dělá?*
- *KDE se to dělá?*
- *JAK se to dělá?*
- *KDY se to dělá?*

(Mgr. et Ing. Hochmanová, přednáška andragogika, TUL, 2009).

3.3.2 Předvýzkum

Předvýzkum je výzkumný test předcházející fázi vlastního zkoumání. Jeho úkolem je orientovat se lépe v otázkách spojených s výzkumem nebo ověřit v praxi navrženou metodiku. (Jand'ourek, 2001, s. 198)

Pro výzkumnou část této bakalářské práce jsem zvolila **metodu strukturovaného rozhovoru**. Předvýzkum jsem naplánovala tak, aby bylo možno ověřit a potvrdit vhodnost této metody a vhodnost otázek pro respondenty.

Vzhledem k celkovému počtu respondentů $N = 21$, byl pro předvýzkum určen **rozhovor se 2 respondenty**. První respondent byl ze skupiny laické veřejnosti a druhý respondent ze skupiny profesních uživatelů mediace.

Respondenty jsem při osobním setkání seznámila s účelem rozhovoru tj. pro potřeby závěrečné bakalářské práce. Zároveň jsem je informovala, že se jedná o anonymní šetření. Respondenti byli dotázáni, zda souhlasí s rozhovorem a zároveň se záznamem rozhovoru na diktafon. Respondenti souhlasili s rozhovorem i s jeho nahrávkou na diktafon.

Časová dotace na jeden rozhovor byla stanovena na 20 minut. Rozhovory jsem uskutečnila začátkem měsíce září 2009, v přátelské atmosféře a v klidném prostředí- první v parku, druhý v kanceláři respondenta. Respondenti bez problémů odpovídali na položené otázky. Někdy rychleji, někdy potřebovali trochu času na přemýšlení nebo na pojmenování svých pocitů a názorů.

V předvýzkumu se mi **potvrdila vhodnost otázek**. Časová dotace rozhovoru na základě předvýzkumu odpovídala spíše 30 minutám. Ukázalo se, že délka rozhovoru se vzhledem k citlivosti údajů a emotivním tématům může prodloužit zejména v úvodní části sloužící k navázání důvěry a dále o prostor určený pro popis prožitého konfliktu, kdy na povrch mohou vyplout emoce dotazovaného. Další prodloužení času souviselo s profesionálním ukončením rozhovoru (ošetření rozrušeného klienta, zodpovězení případných otázek).

Po výpovědi respondenta jsem poděkovala za rozhovor a následovala část, kdy se dotazovaní doptávali na některá fakta z rozhovorů, konkrétně chtěli vědět více o mediaci.

To je důvod, proč jsem se rozhodla zařadit na konec rozhovoru **ještě jednu otázku** a sice, zda chtějí respondenti ještě něco dodat, doplnit nebo se na něco zeptat.

3.4 Vzorek

V této kapitole popisuji metodu výběru výzkumného vzorku a jeho složení.

3.4.1 Výběr vzorku

V souladu s cílem této bakalářské práce a kvalitativním typem šetření jsem pro výběr vzorku použila metodu **záměrného výběru**, tj. metodu, kdy výběr je na úsudku výzkumníka. On určuje, jaký soubor je třeba zkoumat, koho a podle jakých kritérií zahrne do výběru (Hindls, 1999, s. 62).

Tímto přístupem jsem se snažila zajistit co největší heterogenitu vzorku.

Hlavním kritériem pro výběr respondentů pro účely této bakalářské práce bylo bydliště nebo sídlo praxe v městě Liberci a věk v rozmezí od 18 do 60 let.

Pro kvalitativní přístup je charakteristické zaměření na reprezentativitu zkoumaných témat či pojmů. **Velikost zkoumaného vzorku** nelze proto předem stanovit. Teprve když se začnou výpovědi respondentů shodovat, tzn. relativně opakovat, nastává situace dostatečné reprezentativity, tj. lze výzkum začít považovat za validní. V takovém okamžiku je možné vzorek uzavřít.

V mém průzkumu se výpovědi respondentů opakovaly již od druhého rozhovoru.

3.4.2 Popis vzorku

Kvalitativní šetření, které probíhalo v období od 9. září 2009 do 12. 10. 2009, jsem uskutečnila na vzorku $N=21$ respondentů. Z toho je 11 žen a 10 mužů. Všichni respondenti jsou obyvateli města Liberce, profesní uživatelé mají své praxe situované ve městě Liberci. Věk respondentů se pohyboval mezi 20 a 56 lety.

Celkový vzorek $N=21$ se skládal ze tří podskupin respondentů takto:

- 1) 9 respondentů ze vzorku profesní uživatelé mediace
 - 2) 6 respondentů ze vzorku potenciální uživatelé mediace
 - 3) 6 respondentů ze vzorku laická veřejnost
- **Věk** respondentů vzorku v intervalu 18 až 60 let jsem zvolila úmyslně. Spodní hranice 18 let byla stanovena proto, že mediace je placená služba, kterou si může objednat jen plnoletý člověk. Je-li mediace indikována osobám mladším 18 let, objednávají ji rodiče či jiní zákonní zástupci a klientem jsou tedy oni. Horní hranice 60 let je stanovena na základě vlastní zkušenosti s klienty mediace. Ukazuje se, že s rostoucím věkem klesá množství konfliktů, které si vyžadují pomoc mediátora. Lze přepokládat odlišnosti v přístupu k řešení sporů v souvislosti s věkem, ale to není předmětem zkoumání této práce.

Vzorek je podle výše jmenovaných kritérií složen ze tří podskupin uživatelů mediace takto:

1) **profesní uživatelé mediace** - hlavní kritériem pro výběr do zkoumaného vzorku profesních uživatelů mediace bylo povolání. Vzorek zahrnuje 9 respondentů. Jsou zde zařazeni lidé, kteří mohou nebo by měli metodu mediace nabízet z titulu výkonu své profese, kde pracují s klienty, kteří řeší různé druhy konfliktů, které je možno řešit metodou mediace. Patří sem soudci, právníci, notáři, sociální pracovníci, pracovníci oddělení přestupků.

2) **potenciální uživatelé mediace** - do vzorku potenciálních klientů mediace byli zahrnuti lidé, kteří jsou potenciálními klienty mediačních služeb, tj. právě v tuto chvíli se nacházejí v takové životní situaci, kterou je možno řešit mediací, např. lidé, kteří se rozvádějí, řeší majetkové vyrovnání, péči o děti, spor o dědictví, spor mezi sousedy, spor na pracovišti, internetnický spor apod.

3) **laická veřejnost** - tento zkoumaný vzorek zahrnuje všechny obyvatele města Liberce, kteří se mohou i nemusejí ve svém životě dostat do situace, kdy budou potřebovat mediační služby ať už jako přímí (protistrany) nebo nepřímí účastníci sporů (potomci rozvádějících se manželů, rodinní příslušníci účastníků sporů o dědictví, spolupracovníci atp.).

Dalšími parametry pro zvýšení heterogenity vzorku, které jsem zvažovala, jsou:

- **Pohlaví** - respondenti nebyli vybíráni striktně podle pohlaví. Pohlaví nepatří s ohledem na cíl výzkumu mezi nejdůležitější kritéria výběru. I přesto se podařilo docílit reprezentativního poměru – 10 mužů a 11 žen.
- **Vzdělání** – vzorek laické veřejnosti a potenciálních klientů zahrnuje respondenty vyučené, středoškolsky i vysokoškolsky vzdělané. Respondenti ze vzorku profesních uživatelů mediace mají všichni vysokoškolské vzdělání. Vzorek profesních uživatelů mediace s výhradně vysokoškolským vzděláním ne zcela plní požadavek heterogenity. Vysokoškolské vzdělání je však pro tyto respondenty nezbytné k výkonu jejich povolání a právě povolání bylo klíčovým kritériem pro zařazení do vzorku.
- **Rodinný stav** – zde byla také dosažena heterogenita – vzorek sdružuje respondenty svobodné, vdané, ženaté i rozvedené.
- **Děti** – znovu bylo dosaženo heterogenity - vzorek zahrnuje respondenty bezdětné i respondenty s dětmi různého stáří (od 2 let do 25 let).

3.5 Průběh průzkumu

V této kapitole popisuji sběr dat a provádím jejich vyhodnocení.

3.5.1 Metoda sběru dat

Pro sběr dat jsem využila metodu **řízeného rozhovoru**, protože mi šlo o subjektivní výpovědi respondentů. Rozhovor jako výzkumná metoda podává subjektivní a nikoli objektivní výpověď o zkoumaných skutečnostech. V odborné literatuře je popsáno více druhů rozhovorů.

V případě své práce jsem použila **řízený rozhovor s předem danou osnovou a baterií otázek**, tj. rozhovor, kdy iniciativa je na tazateli, který má předem stanovený cíl výzkumu a informace, které chce v rozhovoru získat. Výhodou takového rozhovoru je možnost kvantifikace a komparace odpovědí.

Rozhodovala jsem se, zda zvolit řízený rozhovor s vyšší nebo nižší volností. S ohledem na cíl práce jsem upřednostnila rozhovor s vyšší volností, někdy zvaný polořízený, jehož výhodou je vyšší spontaneita odpovědí respondentů.

Při rozhovorech s respondenty jsem postupovala podle předem stanovené osnovy popsané v kapitole 3.3.1, kdy jsem vytvořila seznam 26 otázek rozdělených do 7 okruhů.

Abych, ověřila validitu výpovědí získaných na základě otázek, provedla jsem předvýzkum (viz kap. 3.3.2), na jehož základě jsem rozhovor ještě upravila.

Celkem jsem uskutečnila 22 rozhovorů, z toho jsem jich použila 21, 1 rozhovor jsem z důvodu špatné kvality nahrávky a nesrozumitelnosti vyřadila. Rozhovory trvaly od 12 do 45 minut, s průměrnou délkou 34 minuty.

Jeden rozhovor jsem uskutečnila elektronickou cestou z důvodu časové zaneprázdněnosti respondenta. Tento neosobní způsob komunikace se mi při rozhovoru neosvědčil. Chyběla vzájemná interakce respondenta s tazatelem.

Doslovné přepisy rozhovorů v textové podobě jsou připojeny jako příloha bakalářské práce.

3.5.2 Použité triangulace

S ohledem na složení vzorku a kombinaci metod použiji v tomto průzkumu pro posílení validity šetření metodu **triangulace** a to jak na **vzorku**, tak i na **metodě**.

Triangulace je základním metodologickým nástrojem k „překonání handicapu měkkosti dat“. Jde o souběžné užívání různých druhů dat či různých metod při studiu jednoho a téhož problému. Cílem triangulace je očistit spolehlivé informace od nespolehlivých a získat validní a objektivní obraz studovaného objektu.

Významný sociolog a metodolog Norman Denzin definuje triangulaci jako kombinaci metodologií v jedné studii stejného fenoménu, přičemž dohromady rozeznává čtyři typy strategie triangulace:

- kombinaci různých datových zdrojů
- kombinaci různých výzkumníků
- kombinaci různých teorií
- kombinaci různých metodologií. (www.cs.wikipedia.org)

V rámci **triangulace na vzorku** porovnávám výpovědi tří různých segmentů vzorku (tj. tří různých uživatelských pohledů na mediaci) – profesionálů, potenciálních klientů mediace a laické veřejnosti. .

Triangulaci na metodě neprovádím kombinací několika metod, ale částečně ji provádím tzv. křížením otázek. Tj. na některé klíčové skutečnosti mapované v rámci rozhovoru se ptám více otázkami. Získané odpovědi pak tedy různým způsobem vypovídají o tomtéž, což zvyšuje validitu výpovědí.

Validitu při zpracování (primárním a sekundárním kódování výpovědí) jsem ověřovala konzultací své analýzy a interpretací s třetí osobou (tím myslím se mnou), což je rovněž platný přístup při kvalitativním zkoumání.

3.5.3 Etické aspekty průzkumu

Úspěch metody řízeného rozhovoru je podmíněn navázáním důvěry mezi tazatelem a respondentem.

Všechny rozhovory jsem vedla osobně, v souladu s etickými principy výzkumné práce. Vždy byl přítomen pouze jeden respondent. Na začátku rozhovoru jsem respondentovi představila, sdělila mu, za jakým účelem je rozhovor prováděn. Zároveň jsem požádala o souhlas s nahrávkou na diktafon a ujistila každého respondenta o respektování zákona o ochraně dat, diskrétnosti a anonymitě rozhovoru.

Rozhovory proběhly v nerušeném prostředí a v přátelské atmosféře. Výběr místa jsem ponechala respondentům. Cca v polovině případů se rozhovory uskutečnily v restauraci stranou od ostatních hostů a v polovině případů na pracovišti respondenta, ve dvou případech v domácnosti respondenta.

U několika rozhovorů jsme dělali menší pauzy. Stalo se tak v pasážích, kdy respondenti sdělovali pro ně citlivé údaje a projevíli své emoce. V takových případech jsem použila techniky aktivního naslouchání pro zklidnění situace a na žádost respondentů, jsme pokračovali v rozhovoru.

Po dokončení rozhovorů, jsem nabídla respondentům zaslání přepisu rozhovoru ke kontrole. Tuto možnost žádný z klientů nevyužil. Dále jsem jim sdělila, kde bude bakalářská práce po dokončení a obhájení k dispozici.

3.6 Výsledky průzkumu

3.6.1 Příprava dat ke zpracování

Rozhovory s respondenty, které jsem následně přepsala do textové podoby, jsem zpracovala a vyhodnotila. Postupovala jsem v těchto krocích:

I. grafická úprava: text všech přepsaných výpovědí respondentů jsem upravila tak, že jsem ponechala prostor pro poznámky při levém i pravém okraji papíru.

II. první čtení: pozorně jsem pročetla všechna data řádku po řádce a vypožorovala jsem nápadnou shodu ve výpovědích respondentů ze vzorku laické veřejnosti a potenciálních klientů mediace. Pro účely primárního kódování jsem začala barevně zvýrazňovat jednotlivá témata výpovědí (viz ukázka v příloze BP).

III. druhé čtení a přidělení kódů: při druhém čtení jsem hledala názvy pro shodná témata barevně vyznačená v rámci I. čtení. Vytvářela jsem tak tzv. primární kódy, které jsem zapisovala vpravo vedle analyzovaného textu. Kódování pomáhá popsat data a je podle Hendla (2005, s. 228) ústředním bodem analýzy. „Kód je symbol přiřazený k úseku dat tak, že ho klasifikuje nebo kategorizuje“. Vlevo od textu jsem si zaznamenávala své postřehy a poznámky. Poznámkování je rovněž důležitou součástí analýzy dat.

IV. další čtení: po několikanásobném přečtení se mi objevilo, že se primární kódy sdružují do určitých tematických kategorií, přičemž obsahy těchto kategorií se ukázaly být shodné s osnovou rozhovoru (viz okruhy otázek I. až V. v kapitole 3.3)

IV. interpretace kódovaných odpovědí: výpovědi respondentů jsem analyzovala a interpretovala na základě výše přidělených kategorií a kódů.

Názvy kategorií z primárního kódování:

Známost mediace jako metody řešení sporů

- Znalost x Neznalost x Částečná znalost
- Zdroj informace o mediaci
- Vzpomínka na mediaci
- Asociace ke slovu mediace

Aktuální životní konflikty respondentů

- Typ sporu
- Klient mediace
- Čas užití

Očekávání respondentů od osoby mediátora

- Profesní charakteristiky
- Lidské charakteristiky

Způsob vyhledávání mediátorů

- Svépomocí
- Na doporučení

Vhodné místo pro realizaci mediaci

- Typ prostoru
- Prožitek z prostoru

Představa respondentů o ceně za mediační služby

- Cena za hodinu
- Cena za úkon

3.6.2 Interpretace dat

Již při rozhovorech s respondenty jsem pozorovala nápadnou shodu výpovědí zkoumaného vzorku laické veřejnosti a vzorku potenciálních uživatelů mediaci. Ve fázi opakovaného pročitání analyzovaných dat a přidělování primárních kódů se mi tato většinová shoda ve výpovědích potvrdila. Proto budu analyzovat a interpretovat tyto dvě skupiny respondentů společně a to pod názvem **vzorek laické veřejnosti**. Vzorek laické veřejnosti budu porovnávat se vzorkem profesních uživatelů.

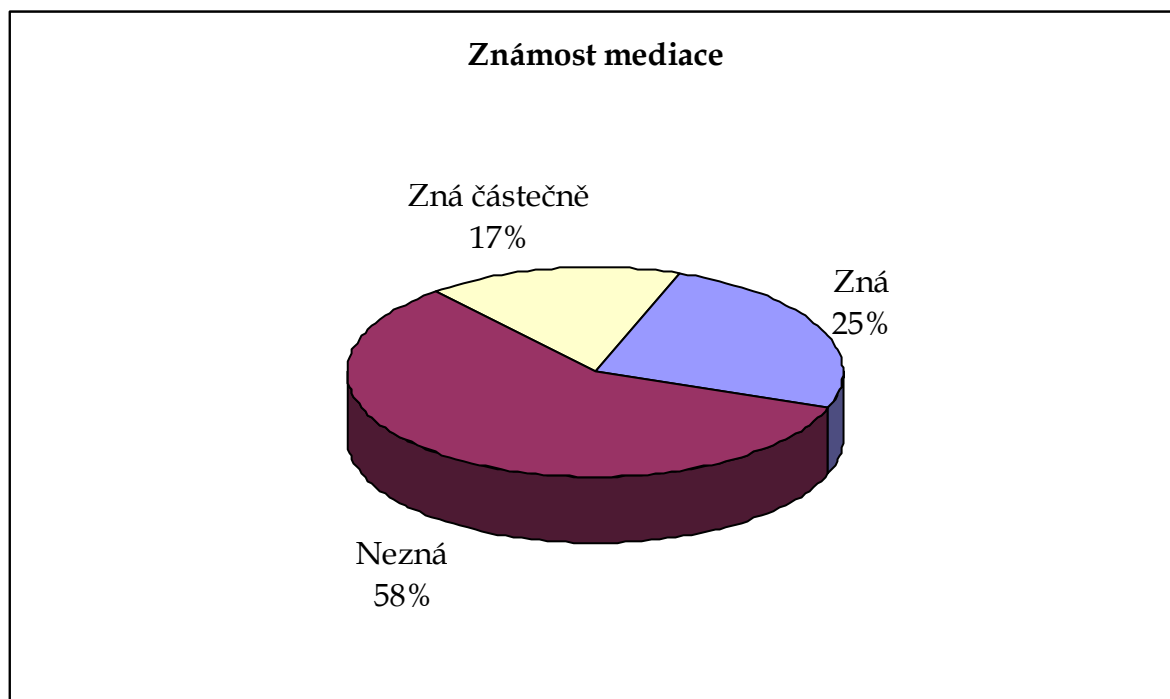
Pro označení respondentů ze vzorku laické veřejnosti použiji zkratku RL a pořadové číslo rozhovoru, tj. např. RL1, RL2,atd. Pro označení respondentů ze vzorku profesních uživatelů mediaci použiji zkratku RP1, RP2.....atd.

Definice většiny – při kvalitativních výzkumech se za většinu považuje 60 %. Na základě konzultace s vedoucí BP se opírám o toto známé a zavedené pravidlo. (Sluková, 2009)

Tabulka č. 2: Známost mediace jako metody řešení sporů

Známost mediace	Absolutní četnost	Relativní četnost
Zná	3	25 %
Nezná	7	58 %
Zná částečně	2	17 %

Graf č. 1: Známost mediace



U této otázky je možná částečná kvantifikace odpovědí. Tabulka č. 1 a graf č. 1 a znázorňují známost mediace ve vzorku laické veřejnosti. Výsledky ukázaly, že ve vzorku laické veřejnosti mediaci zná 25 % respondentů, částečně zná 17 % respondentů a nezná vůbec až 58 % respondentů. Ve vzorku profesních uživatelů

mediace panuje naprostá shoda - mediaci zná 9 z 9 respondentů, tj. 100 % respondentů.

Respondenti, kteří mediaci neznali, si mediaci nejčastěji asociují s pojmem meditace a média, mediální.

„Co? Mediace? To slyším poprvé. To je něco s meditací? To bych věděla, ale mediace..“ RL1

„Mediace? To teda neslyšel! To je něco s médii.....tisk, rozhlas, televize, internet?“ RL2

Profesní uživatelé mediaci znají z titulu své funkce, buď ještě ze školy nebo ze svého současného zaměstnání.

Aktuální životní konflikty respondentů

Respondenti ze vzorku laické veřejnosti uvádějí dvě oblasti aktuálních životních konfliktů – v 6 případech doma a v 6 případech na pracovišti. Mediaci by použili pro manžela, nevlastní dceru, podřízenou, dítě, expartnera, kolegyni, zaměstnance, exkolegyni, partnerku. Co se týká času, potřebu řešení konfliktů mají různě často, ale vždy jen v době konfliktu.

„No to je nejvíc u nás doma se starší manželovou holkou z prvního manželství.“ RL3

„Zažívám to teď na pracovišti u 2 zaměstnankyň.....“ RL4

„To je jedna moje kamarádka. Takových situací s ní bylo milion.“ RL12

„Ve chvíli, kdy nastane rozvod.....“ RL13

„To je přesně u nás doma každou chvíli. Vždycky, když řešíme něco s manželem.“ RL1

Respondenti ze vzorku profesních uživatelů mediace uvádějí ve většině odpovědí rodinné konflikty (rozvody, spory o děti a majetek), v jednom případě zmiňují drobnější trestnou činnost a v jednom případě firemní obchodní spor. Mediaci by použili, případně doporučili rodičům, manželům, účastníkům trestního řízení (u dopravních nehod, ublížení na zdraví, majetkové trestné činnosti), majiteli firmy.

Je zajímavé, že např. advokáti aktivně nabízejí svým klientům pouze mediaci trestní, a sociální pracovníci zase jen mediaci rodinnou i přesto, že obě profese mají klienty i pro jiné typy mediace.

„Mediace? Hm, setkal. V praxi pro své klienty. Tam pak je dostanu před mediační službu (myslí PMS ČR), aby neměli vysoké tresty.“ RP14

Očekávání respondentů od osoby mediátora

Obě skupiny respondentů se shodují na tom, že mediátor by měl být člověk neutrální, nezaujatý, zkušený, upravený, důvěru vzbuzující, sympatický, klidný, chápavý a chápající, který by měl umět naslouchat, vyjadřovat se, komunikovat, argumentovat, popsat problém. Měl by mít životní zkušenosti, být spíše starší než mladší. Pohlaví rozlišili pouze dva respondenti. Jedna žena si přála sympatickou, ne *nafrněnou* holku a jedna žena by raději staršího muže.

„A věk kolem 40 let. Mladšího určitě ne, aby měl životní zkušenost.“ RP10

„Určitě by musel rozumět oboru, tomu o co se hádáme, protože vysvětlovat to jednomu a ještě tomu druhému blbcovi.... to se mi fakt nechce.“ RL2

„V první řadě umět naslouchat, mít dobré vyjadřovací schopnosti, umět mluvit v citlivých situacích, obecně vyzařovat pohodu, budit důvěryhodný dojem, být upravený. Ne třeba zarostlý jako já dneska.“ RL 4

V čem se respondenti z obou vzorků rozcházejí, a to v polovině výpovědí, je názor, zda by mediátor měl nebo neměl být odborník na předmět konkrétního sporu. Polarita odpovědí panuje také v otázce, zda by měl mít mediátor právnické a psychologické vzdělání. Respondenti ze vzorku laiků ve většině případů preferují, co mediátor umí a to, aby je dovedl k dohodě před konkrétním typem vzděláním. Kromě jednoho respondenta všichni ostatní profesní uživatelé požadují právnické či psychologické vzdělání.

„Nemyslím si, že by musel mít nějakou ryzí odbornost.... že by to bylo nutně o tom „já jsem docent“ RL4

Způsob vyhledávání mediátorů

100 % respondentů ze vzorku laické veřejnosti by mediátora hledalo v první řadě na internetu. Do vyhledávače by ve většině případů zadali slova *mediace, mediátor a řešení konfliktu*. V jednom případě by hledali pod hesly *řešení konfliktu na pracovišti a*

poradny. Jako další zdroj by se zeptali svých známých případně by použili telefonní seznam, Žluté stránky a Databox (liberecká firma poskytující firemní telefonní čísla). Profesní uživatelé mediace by stejně jako laická veřejnost ve většině případů použili pro hledání mediátora internet, ve dvou případech by ještě kontaktovali PMS ČR a Policii ČR. Co je ale pozoruhodné - v polovině případů respondenti spoléhají na seznamy sociálních odborů, soudů a Ministerstva spravedlnosti ČR. Podle mých informací totiž takové seznamy oficiálně neexistují.

K výběru z více mediátorů by respondentům z obou vzorků pomohlo, kdyby měli více informací, zejména fotku mediátora, znali jeho zkušenosti, úspěšnost a pracovní postup mediace.

„Co vyřešil, konkrétní příklad a jak dopadl. Projela bych si ho a všechno na internetu, abych si o něm zjistila všechno, i o rodině, když už se mu budu svěřovat...” RL17

Nejvíce - celkem 15 respondentů uvedlo, že by dali na první dojem z osobního setkání. Tři respondenti (1 laik a 2 profesní uživatelé) by preferovali zaštitění mediátora nějakou známou institucí, agenturou, komorou.

„Upřímně řečeno, rozhodl bych se podle toho, jestli už jsem s tou institucí někdy spolupracoval. Mám-li obraz o úrovni této instituce ... tak to bych upřednostnil.” RP6

Vhodné místo pro realizaci mediace

Respondenti ze vzorku laické veřejnosti pokládají v naprosté většině za vhodné místo k realizaci mediace neutrální místo (třeba i kancelář , příjemně zařízenou ordinaci, restauraci), kde budou nerušeni, v klidu, stranou od ostatních lidí, kde nebude nikdo chodit, nebudou zvonit telefony, které bude příjemné, hezky zařízené, dobře působící, harmonické.

„..... uzavřený, klidný, tichý, útulný, pohodlný křesílka s kafičkem, dřevěná podlaha, na tom bílý kobereček s chloupkama, nízký stoleček, přírodní odstíny , ne žádný futuristický tvary nábytku....”. RL13

Pouze jeden respondent uvedl, že místo je mu jedno, víc záleží na tom člověku (mediátorovi).

Profesní uživatelé vypovídají velmi různě o místě mediace – od ...nepokládám to za důležité (RP15),... plně bych to nechal na to mediátorovi (RP6), ... je to právě věc těch

klientů, přes ... kancelář lidsky zařízená, ne průchozí, ne telefony (RP19), kde to nevypadá, jak v ordinaci u doktora a u nich doma, (RP16) v létě bych šel i cestou zahrádky (RP7) až po klidné místo, kde to na vás jakoby dýchne a vy víte, že ten čas je skutečně jen pro vás. (R19)

Představa respondentů o ceně za mediační služby

Respondenti ze vzorku laické veřejnosti na otázku, jakou cenu by za mediaci zaplatili, nejprve všichni odpověděli, že nevědí, neumějí říct, netuší a až teprve po chvílce přemýšlení či váhání, uvedli konkrétní částku – vždy cenu za hodinu. Jeden respondent by nezaplatil nic, protože ...“ *nějaké mediace nepotřebuje, své věci si řeší sám, s každým se vždy dohodne*“ (RL11). Ostatních zbylých 11 respondentů by zaplatilo od 100,- do 1.000,- Kč za hodinu takto:

Tabulka č. 3: Platby za mediační služby navržené respondenty ze vzorku laické veřejnosti

Částka v Kč/hod	Četnost výpovědi ve vzorku laické veřejnosti
100,-	1
200,-	2
400,-	1
500,-	3
800,-	1
1.000,-	2

Respondenti z řad profesních uživatelů ve většině případů velmi dlouze přemýšleli (nahlas i potichu). Po obšírném zdůvodňování, porovnávání a hodnocení:

- většina sdělila cenu za hodinu (od 350,- do 1.000,- Kč/hod),
- ve třech případech cenu za úkon (mediaci končící dohodou) - hovoří o částce v řádech tisíců, ale platbu podmiňují úspěšností mediace a sumou peněz, kterou by mediací ušetřili,
- v jednom případě 0,- Kč, protože, *mediaci bych nikdy nepoužil.....* (RP14).

„Záleží velice na tom výsledku. Někdy je moc tisíc korun, někdy je sto tisíc málo. To záleží, o co jde a jaký výsledek se podaří. U nás advokátů na to máme nějaký tarif. Asi to nejde udělat, že za hodinu práce bude 1.000,- Kč, to ne, to asi ne.“ (RP15)

3.6.3 Shrnutí výzkumu, diskuse a formulace doporučení

Výsledky průzkumu, které prezentuji níže, jsem rozdělila v souladu s členěním zkoumaného vzorku respondentů – na výsledky založené na výpovědích laické veřejnosti a na výsledky založené na výpovědích profesionálů. Za každým odstavcem shrnujícím klíčová zjištění plynoucí z průzkumu. Zároveň uvádím své komentáře a také doporučení pro zlepšení komunikace o mediaci (obojí v souladu s cíli stanovenými pro praktickou část této práce, viz kapitola 3.2).

Z výpovědí respondentů z řad laické veřejnosti, kterých jsem se v průzkumu dotázala, vyplynuly jako zásadní zejména následující skutečnosti:

- **Mediace jako metoda řešení sporů je mezi laickou veřejností velmi málo známá a využívána.**
- **Mediace zajímá potenciální uživatele (laiky) nejvíce v okamžiku, kdy mají potřebu vyřešit svůj aktuální spor.**
- **Laici řeší převážně rodinné typy sporů a spory na pracovišti.**
- **Respondentům činí potíže finančně ohodnotit služby mediátora.**
- **Respondenti mají poměrně přesné představy o „správném mediátorovi“**
 - co by měl umět,
 - jak by měl vypadat
 - kde by měl realizovat mediace
 - jak a kde by ho hledali.

Možné příčiny: matoucí je už samotný název mediace, který je často zaměňován s meditací či s médii. Podstatnou je také malá ochota respondentů nést zodpovědnost za výsledek řešení svých vlastních konfliktů.

Lidé v ČR jsou z dob minulých naučení, že sociální služby (kam řadíme i mediaci) jsou zdarma a také že návštěvy u psychologů a dalších odborníků jsou něco nestandardního, kam se chodí jen v případech nejvyšší nouze a to tak, aby o tom

naše okolí nevědělo. Když už lidé takovou pomoc vyhledají, preferují člověka, ke kterému mohou mít absolutní důvěru jak po stránce odborné tak po stránce lidské.

Mezi opatření, která bych navrhovala na základě výše uvedených skutečností provést, by patřila zejména plošná marketingová kampaň s osvětovým zaměřením (tj. zacílená na vysvětlení toho, co je to mediace a k čemu slouží), vedená v jazyce srozumitelném pro laiky – například formou příkladů a příběhů z praxe (co se podařilo vyřešit, urovnat). Pomocí této marketingové kampaně koncentrované na místa, kde se vyskytují lidé řešící konflikty (např. soudy, kanceláře právníků, odbor sociálně právní ochrany dětí, notáři, odbor přestupků) bych doporučila pracovat na změně zavedených stereotypů. Je třeba lidi naučit, že je normální, zodpovědné a důstojné řešit si své problémy aktivně a svépomocí a že není ostuda využívat placených služeb psychologa, mediátora či jiného odborníka a že pravidelné konzultace u těchto odborníků jsou stejně prospěšné a potřebné jako např. návštěvy lékařů.

Dále z průzkumu vyplynulo:

- Ideální mediátor je člověk sympatický (na fotce i při osobním setkání), nezaujatý, neutrální, upravený, spíše starší než mladší, zkušený, důvěru vzbuzující, klidný, chápavý a chápající, který umí naslouchat, vyjadřovat se, komunikovat, argumentovat, popsat problém, má životní zkušenosti. Vzdělání má nejlépe psychologické, sociální, právnícké a pedagogické. Je o něm známo, pod jakou agenturou či institucí pracuje, zda má v pořádku rodinu a jaká je jeho úspěšnost při mediaci.
- Dle názoru potenciálních klientů by se mediace měla realizovat v příjemném neutrálním prostoru, kde nikdo neruší, nevchází, netelefonuje, tzn. v lidsky zařízené kanceláři s obrázky, pohodlnými křesílky, koberečkem, nízkým stolečkem, vymalované jemnými pastelovými barvami.

Doporučení: mediátoři by měli spíše než službu mediace propagovat sebe, a to „lidským“ způsobem - např. na svých webových stránkách nebo v tištěných

propagačních materiálech by měli klást důraz na praktické příklady mediační práce (kasuistiky), na atmosféru a pracovní postup podporující vznik důvěry mezi nimi a klienty, na příjemné a uvolňující prostředí a také na nějakou formu „garance“ (členství v odborné komoře, sdružení, nebo záštitu nějakým zařízením).

Z výpovědí respondentů ze vzorku profesních uživatelů vyplynulo, že:

- **Profesní uživatelé metodu mediace ve 100 % znají, ale jejich klienti ji nepoužívají.**
- **Profesní uživatelé mají zkreslené představy o technice mediace, myslí si, že oni jsou ti, kdo by mohli při výkonu své profese zároveň mediovat.**
- **Profesní uživatelé neumějí mediaci zařadit do systému souvisejících služeb.**
- **Soudci a sociální pracovníci vědí o mediaci, ale bez opory v zákoně (zákon o mediaci teprve čeká na přijetí) si netroufají mediaci svým klientům doporučit nebo dokonce nařídít tak, jak je to běžné v okolních zemích.**

Možné příčiny této skutečnosti – profesionální uživatelé mediace nevěří v účinnost mediace anebo v ní naopak věří a mohou ji brát jako konkurenci, která jim bere klienty a ohrožuje jejich kult moci. Proto nejsou motivováni mediaci doporučovat svým klientům, tzn. „odlákávat si zákazníky svých služeb.“ Většina právníků, soudců, notářů a sociálních pracovníků má zároveň pocit, že mohou mediovat a nechápou, že to je kontraproduktivní k jejich povolání. Nemluvě o střetu zájmů. Navíc nevnímají, že k mediaci je třeba zcela jiných dovedností a znalostí, než těch, kterými oni disponují z titulu své profese. Tzn. nevnímají mediátora jako kvalifikovaného partnera, který může řešit spory jinými, leč stejně platnými cestami, jako oni sami. To je další silnou překážkou toho, aby profesionálové mediaci podporovali.

Doporučení: ve speciální kampani zaměřené na profesní uživatele se soustředit na jakousi „emancipaci mediace jako metody“, tzn. založit kampaň na vysvětlení principu a postupu (techniky) mediace, věnovat prostor možnostem a přínosu

vzájemné spolupráce mediátorů s právníky a sociálními pracovníky a soudci a zejména přesně vymezit působnosti jednotlivých profesí.

Dále jako nutné vidím přijmout urychleně zákon o mediaci, který jako poslední stát v Evropě ještě nemáme. Jeho přijetím by byla mediace profesionálům „nařízena“ svrchu, tzn. právní rámec by jí v očích odborníků propůjčil vážnost a důvěryhodnost.

Výpovědi respondentů z řad laické veřejnosti i profesionálních uživatelů mediace se lišily v názoru na:

- **Pohlaví mediátora.**
- **Potřebu znalosti problematiky projednávaného sporu.**

Možné příčiny - důvěra k mediátorovi se ve výpovědích respondentů z obou analyzovaných vzorků ukázala jako klíčový požadavek na osobu mediátora. Část respondentů preferovala mediátora – muže, část by volila raději mediátorku, některým respondentům to bylo jedno.

Je běžné, že v obtížných životních situacích si klienti vyberou jako odborníka někdy ženu někdy muže. Záleží na konkrétní situaci a rozpoložení klienta. Každý má právo vybrat si podle svého gusta. Je to přirozené a není na tom nic špatného. Příklad: rozvádějící se žena si v situaci, kdy si potřebuje některé věci vyjasnit nebo si jen promluvit, vybere jako terapeuta spíše ženu. Chce-li ovšem situaci řešit nebo zajímal ji mužské stanovisko a náhled na problém, vybere si muže.

Doporučení: zde doporučuji jednoznačně mediaci v páru. Mediace v páru přispívá k vyrovnaní rovnováhy (žensko-mužských energií a počtu lidí - „dva na dva“) mezi znesvářenou dvojicí a mediátorem. Mediátorům zároveň také poskytuje prostor pro střídání se ve vedení mediačního procesu - jeden mediuje, druhý pozoruje a přemýšlí o dalším postupu.

Otázka k odborné diskusi

Měl by mediátor být či nebýt odborníkem na problematiku řešeného konfliktu? To je otázka k odborné diskusi, která vyplynula z rozdílných pohledů respondentů na techniku mediace.

Doporučení - Mediace je obecně přenositelná dovednost, která nesouvisí se znalostí oboru. Zde se opírám o vlastní zkušenost s mediací a dále o „best practise“ (příklady dobré praxe) z některých typů terapií a z metody koučování, kdy je vyzkoušené, že s klientem se pracuje tím lépe, čím méně víme o jeho konkrétním problému. Nemáme předem utvořený tzv. konstrukt a můžeme se více soustředit na klienta a účinnou pomoc. (Mudr. Mgr. Radvan Bahbouch, Ph.D., výcvik koučování, 2008)

Doporučuji tedy při propagaci mediace klást důraz na vysvětlení výhody mediace v tom, že funguje nezávisle na znalosti problematiky sporu.

Shrnutí

Z provedeného průzkumu vyplývá **patová situace na trhu mediačních služeb**. Na jedné straně stojí laici jako potenciální klienti, kteří by o mediaci stáli, kdyby o ní věděli. Přesně vědí i člověka i typ konfliktu, ale nevědí, kde ho hledat a jak zaplatit. Na druhé straně stojí profesní uživatelé, kteří se mediace obávají jako své konkurence a někde uprostřed se nacházejí mediátoři, kteří si s takovou situací nevědí rady.

4 ZÁVĚR

Přítomnost konfliktů je naprosto přirozená a běžná skutečnost v životě každého člověka. Existuje více způsobů zacházení s konflikty. Metoda mediace je jedním z nich. Cílem bakalářské práce, která se touto metodou zabývá bylo:

- 1) popsat situaci na trhu mediačních služeb ve městě Liberci
- 2) a navrhnout opatření vedoucí ke zlepšení komunikace o mediaci.

V teoretické části práce jsem za pomoci odborných zdrojů popsala metodu mediace, problematiku konfliktů a způsoby řešení konfliktů.

V praktické části jsem pomocí řízených rozhovorů zjišťovala, jak je v Liberci metoda mediace známá a jaké jsou představy o mediaci mezi laickou i odbornou veřejností.

V závěru práce jsem shrnula výsledky průzkumu a navrhla praktická opatření navazující a reagující na výstupy z praktického šetření.

Z výsledků průzkumu vyplývá, že jsem splnila cíl č. 1. Navržená opatření potvrzují i splnění cíle č. 2.

Ukázalo se, že aktuální známost mediace jako metody řešení konfliktů v Liberci není vysoká. Kvalitativní výzkum už sám o sobě mění zkoumaný terén, v tomto případě zejména známost mediace a to považuji za největší přínos této bakalářské práce.

5 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

DUPUY, Ernest. *Úspěšný dialog*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-666-7.

FEHLAU, Eberhard G. *Konflikty v práci*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0533-8.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HOLÁ, Lenka. *Mediace*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-247-0467-6.

JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-535-0.

KHELEROVÁ, Vladimíra. *Komunikační dovednosti manažera*. Praha: Grada, 1995. ISBN 80-7169-223-9.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol.. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Tajemství úspěšného jednání*. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-85623-84-6.

PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-7184-569-8.

PLAMÍNEK, Jiří. *Vedení lidí, týmů a firem*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0403-X.

PLAMÍNEK, Jiří. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Praha: Argo, 1994. ISBN 80-85794-14-4.

ŠIŠKOVÁ, Taťána. *Mediace*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol.. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

ŠVINGALOVÁ, D., PEŠATOVÁ, I. *Zpracování a prezentace odborných informací*, 1.vyd. Liberec: TUL, 2004. ISBN 80-7083-858-2.

ŠVINGALOVÁ, D., PEŠATOVÁ, I. *Uvedení do výzkumu a metodika tvorby bakalářské práce*. 1.vyd. Liberec: Technická univerzita, 2006. ISBN 80-7372-046-9.

Elektronické zdroje:

URL. <<http://www.boldis.cz/citace/citace.html>> [cit.2009.10.15].

URL:< <http://www.amcr.cz/Doc/jpd3-final-info.doc>> [cit.2009.09.15].

URL:< <http://www.pmscr.cz/scripts/index.php>> [cit.2009.09.01].

URL:< <http://www.psyx.cz/texty/ego-obranne-mechanismy.php>> [cit.2009.09.12].

URL:< http://kisk.phil.muni.cz/wiki/Occamova_britva> [cit.2009.09.01].

URL:< <http://cs.wikipedia.org/wiki/Triangulace>> [cit.2009.09.10].

Ostatní zdroje:

- Propagační materiály PMS ČR
- Propagační materiály AMČR
- Interní materiály AMČR

6 PŘÍLOHY

6.1 Výpověď respondenta s ukázkou primárního kódování